



PROCON-MG

Ministério Público de Minas Gerais

Processo Administrativo nº 0024.16.005.881-4

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)**, inscrita no CNPJ sob o nº 04.206.050/0001-80, com endereço na Avenida Raja Gabaglia nº 1781, bairro Luxemburgo, Belo Horizonte/MG, visando apurar prática infrativa ao Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei federal nº 8.078/1990) em desfavor da coletividade.

Nos autos de Processo Administrativo, imputa-se ao fornecedor a seguinte prática infrativa (ff. 02E/02D):

O fornecedor incorreu em prática infrativa às relações de consumo ao realizar alterações unilaterais nos planos de serviços, sem qualquer anuência e/ou solicitação do consumidor, tais como alteração da modalidade de plano de serviço de pré-pago para pós-pago, inclusão de serviços não contratados na fatura de serviços, dentre outras alterações.

Andréa Pinheiro 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 (ff. 248/249), houve apresentação de defesa às ff. 250/261.

Notificado também para informar a respeito do interesse na celebração de Termo de Ajustamento de Conduta (ff. 284/285), o fornecedor apresentou **contraproposta** (ff. 315/317-verso) que abordava apenas uma das formas de alteração unilateral de plano de serviços, o que não foi aceito por este Promotor de Justiça de Defesa do Consumidor (ff. 319/320).

Alegações finais apresentadas às fls. 324/327-verso.

Com vistas a uma solução consensual, foi realizada audiência, em que não se logrou a celebração de acordo (f. 333). Nova contraproposta de TAC foi elaborada pelo fornecedor (ff. 335/341), porém rejeitada por este Promotor de Justiça de Defesa do Consumidor por limitar seus efeitos a um ano e impedir o ajuizamento de ações, até mesmo a de execução de título extrajudicial (f. 342).

Foi oferecido novo prazo para oferecimento de alegações finais (ff. 343/344), que transcorreu *in albis* (f. 344-verso).

II FUNDAMENTAÇÃO

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

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

2.1 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

Roberto Filomeno de Oliveira
Promotor de Justiça



como sendo os seguintes: a) Secretaria de Direito Econômico, do Ministério da Justiça, através do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC); **b) órgãos públicos** federais, **estaduais**, do Distrito Federal e municipais de defesa do consumidor; e c) entidades civis de defesa do consumidor (art. 2º).

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

E finalmente a **Lei Complementar Estadual nº 61, de 12/07/2001**, que dispõe sobre a organização do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, estabeleceu, em seu artigo 22, a criação do PROCON ESTADUAL, na estrutura do Ministério Público, nos termos do art. 14 do ADCT da Constituição Mineira, para fins de aplicação das normas relativas às relações de consumo, especialmente as estabelecidas na Lei Federal nº 8.078/90 e no Decreto Federal nº 2.181/97, cometendo, ainda, ao PROCON ESTADUAL, no inciso VI do art. 23, a função de *“funcionar, no processo administrativo, como instância de instrução e julgamento, no âmbito de sua competência, dentro das regras fixadas pela Lei Federal nº 8.078/90, de 11 de setembro de 1990, e pela legislação complementar”*.

Assim, o PROCON ESTADUAL é o órgão público estadual, gerido pelo Ministério Público (Constituição Mineira), com atribuições previstas no Decreto

Roberto F. de Oliveira
Promotor da Justiça



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.

2.2 Da comprovação da prática infrativa às relações de consumo

A portaria de ff. 02E/02D destes autos descreve o que segue:

O fornecedor incorreu em prática infrativa às relações de consumo ao realizar alterações unilaterais nos planos de serviços, sem qualquer anuência e/ou solicitação do consumidor, tais como alteração da modalidade de plano de serviço de pré-pago para pós-pago, inclusão de serviços não contratados na fatura de serviços, dentre outras alterações.

Este Processo Administrativo foi subsidiado por uma Investigação Preliminar, que se iniciou após notícia enviada pela 09ª Unidade Jurisdicional do Juizado Especial Cível (ff. 04/52), em que consta petição inicial relatando a alteração contratual do plano de serviço da consumidora, a ver:

(...)

A sobrinha da parte autora entrou em contato com a empresa ré e descobriu que foi mudado o plano da autora de pré pago para plano controle sem autorização da autora. Conforme diversos protocolos em anexo a autora teve esse problema em 2013 o qual chegou até a pagar a as 2 faturas conforme comprovante anexo para solucionar o problema e a sobrinha teria cancelado o número controle e voltado para o pré pago. Em 2014 fizeram a mesma mudança de pré pago para plano controle e assim que chegou a 1ª conta a sobrinha da autora ligou e cancelou novamente o plano controle e acreditou que teria resolvido o problema. (f. 07-verso)

Roberto F. ...
Promotor de Justiça



Conforme reclamações juntadas pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) (ff. 61/62), o fornecedor realizou várias alterações unilaterais em desfavor dos consumidores, a saber:

CONSUMIDOR RECLAMA QUE A PRESTADORA MUDOU SEU PLANO SEM SUA AUTORIZAÇÃO, PARA UM PLANO INFERIOR AO QUE ELE TINHA.

Consumidor reclama que a prestadora alterou seu plano de serviço sem autorização do mesmo.

Foi alterado meu plano no dia 07/12/2014 sem a minha autorização...Meu plano era o Tim Liberty Controle e foi alterado para o Tim Liberty +50 e estão me cobrando uma conta no valor de R\$80,00 sendo que a conta do meu plano original é no valor de R\$ 32,00...Já fiz várias solicitações e não resolveram meu problema, sendo que a conta vence agora no dia 15/01/2015.

O número 31 93391360 foi alterado de pré-pago para pós-pago (liberty) inadvertidamente pela operadora. Não houve solicitações para tal mudança. Se houve, favor disponibilizar o áudio (ou prova de igual teor) que comprove tal solicitação de alteração. Caso não haja, favor reverter a alteração realizada inadvertidamente dentro do prazo legal, passivo de multas e outras penas legais.

Faço reclamação do aparelho com número 3194542943_x000D_

*Reclamação de Oliveira
Promotor de Justiça*



Dia 13/01/2015 - a operadora alterou meu plano infinity pre para infinity dia. Eu solicitei para o retorno do antigo plano, mas foi em vão (protocolos 201501920693, 2015019223688, 2015019248240, 2015019395579, 2015019400558). Em uma das ligações, a atendente Helen (Protocolo 2015019248240) disse que retornaria meu telefone para o plano infinity pre, contudo, não retornou. No dia 14/02/2015 - fiz uma ligação para aparelho fixo de mesmo ddd (0413132170800), contudo dos meus créditos foi descontado valor superior ao que a operadora havia me informado (antes da ligação meus créditos eram de R\$11,57, passou para R\$10,12. Liguei e reclamei, o atendente disse que eu havia acessado a internet, o que não ocorreu, pois, meu celular não está configurado para acessar a internet. Depois fiz outra ligação para o mesmo número (0413132170800) e novamente, a TIM descontou, desta vez os créditos caíram para R\$9,42 (fiz novas reclamações, mas nada adiantou Protocolos 2015019887816, 2015019870597, 2015019909661). Ora, eu recebi uma msg da tim e fui informada por uma atendente que mesmo neste plano infinity dia me seria cobrado uma tarifa de 0,75 por dia, caso eu enviasse msgs ou ligasse de tim para tim, ou locais e ddd utilizando 41. Várias de minhas ligações foram interrompidas por que o atendente informou que o sistema estava fora do ar, lento ou travado. Cada atendente da uma informação, alguns são grossos, outros irônicos. O fato é que nunca resolvem o problema. As tarifas com esse plano infinity dia são bem mais altas que o infinity pre.

CONSUMIDORA RECLAMA QUE HOUE UMA MUDANÇA DE PLANO DE PRE PARA POS PAGO SEM A SUA AUTORIZAÇÃO . CONSUIIMIDORA ALEGA QUE NAO CONSEGUE CONTATO COM A PRERSTADORA PARA

Rodolfo Filomeno da Oliveira
Promotor



ESTAR CANCELANDO. AFIRMA QUE NAO TEM O NUMERO DO PROTOCOLO POREM ESTA CIENTE DA IMPORTANCIA DO MESMO.

-CONSUMIDOR RECLAMA QUE PRESTADORA MUDOU SEU PLANO SEM SUA SOLICITAÇÃO OU CONSCIENTIZAÇÃO E ATÉ O MOMENTO PRESTADORA NÃO TOMOU NENHUMA PROVIDÊNCIA.

Por sua vez, o Procon Municipal também juntou aos autos reclamação consumerista que trata da alteração unilateral dos planos de serviços, a saber:

Reclamação de ff. 82/83

(..)

Aduz que era cadastrada no plano "controle whatsapp", no valor mensal de R\$29,90 (vinte e nove reais e noventa centavos), até que este foi alterado sem sua solicitação para o plano "Liberty Whatsapp, no valor mensal de R\$32,90 (trinta e dois reais e noventa centavos), conforme fatura recebida com vencimento em 15/09/2015.

Perante a ASTEP (Assessoria Técnica do Procon Estadual) também foram registradas reclamações consumeristas que dizem respeito à alteração unilateral dos planos de serviços, sem qualquer solicitação ou concordância dos consumidores. Vejamos algumas delas:

Reclamação de f. 105

Na última sexta feira meu plano foi alterado sem meu consentimento. No final do dia consegui retornar para meu plano. Hoje novamente meu plano de celular foi mudado sem meu consentimento. Apenas recebo um sms avisando. NÃO PEDI A MUDANÇA, APENAS QUERO MEU PLANO CONTRATADO. NÃO QUERO QUE ISSO ACONTEÇA SEMPRE. Aconteceu na ultima sexta e hoje de novo. O atendente me falou que foi feita uma mudança automática no sistema, não solicitada por mim.

*Reclamação de f. 105 do Oliveira
Promotor de Justiça*



*Portanto um erro da operadora. Protocolos: 2016142695899
2016142730832.*

Reclamação de f. 106

Boa noite. Fui em uma das lojas da TIM e contratei o plano pós pago whatsapp 300 com desconto de 29,90 no meu cartão, sem prévio aviso a empresa alterou para o plano infinity pré, consultei através do aplicativo do meu smartphone, fui avisado através do SMS, como pode isto? Nem solicitei a alteração do plano, liguei na Tim e fiquei por vários minutos esperando um atendente até a ligação cair, gostaria de um contato da Tim para solução deste problema e um absurdo a empresa alterar o plano desta forma.

Reclamação de f. 107

No dia 25/02/2016 ocorreu uma alteração do meu plano de telefonia móvel sem meu consentimento. Atualmente estou com o plano TIM PRE 300.

Reclamação de f. 109

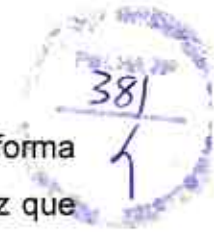
Reclamei diversas vezes na operadora, pois o meu plano foi alterado sem minha autorização minha linha era pré-paga e sem minha autorização virou Controle Whatsaap 300. Ao entrar em contato com a prestadora eles me disseram que eu autorizei só que a ligação a qual o atendente me informou que eu autorizei eu nem atendi, ele me disse também que eu confirmei dados até dos meus pais só que eu nem atendi não tem como você alterar um plano sem autorização. Solicito ajuste desta fatura que chegou para mim e também que minha linha volte a ser pré-paga. Pois me está me dando muita dor de cabeça caso se não resolver vou procurar outros fins. Também solicito a gravação de ligação desta tal chamada feita. Protocolos:

2015077897197/2015068844468/2015077898840/201508321754

6

Defendendo-se da imputação (ff. 250/261) nos autos de Processo Administrativo, o fornecedor **Tim Celular S/A (TIM)** apresentou, em suma, as seguintes argumentações: i) impossibilidade de instauração de processo

Olinda
9/2/2016



administrativo sancionatório pelo *parquet*; ii) não haveria imputação feita de forma clara e precisa, como exige o artigo 35 do Decreto Federal nº 2.181/97, vez que nos autos há reclamações consumeristas a respeito dos mais variados aspectos dos serviços, tais como cobrança, entrega de chips, ativação de promoção, dentre outras; iii) reclamação que consta nos autos já foi utilizada nos autos de Investigação Preliminar nº 0024.18.000.442-6; iv) há presunção de veracidade conferida às reclamações formuladas por usuários individuais, sem que haja dilação probatória ou investigação mais aprofundada do órgão.

De tudo que exsurge dos autos, os argumentos apresentados pelo fornecedor não merecem prosperar.

No que diz respeito à alegação da impossibilidade de instauração de processo administrativo sancionatório pelo *parquet*, entendo que, conforme as ponderações apresentadas no tópico 2.1 desta decisão administrativa, não assiste razão ao fornecedor.

Em relação à afirmação de que haveria uma imputação genérica de infrações ao fornecedor, já que há nos autos reclamações consumeristas a respeito dos mais variados aspectos dos serviços, tais como cobrança, entrega de chips, ativação de promoção, dentre outras, resta esclarecer que o processo administrativo se cinge às reclamações consumeristas que dizem respeito à portaria de instauração do feito.

É que, no processo administrativo, a portaria — qual, e.g., a denúncia no processo penal — têm o condão de delimitar a extensão e limites dos fatos apurados através da relação processual. As reclamações versando sobre assuntos diversos não são, e nem poderiam ser, consideradas provas para efeito de prolação de decisão administrativa, por não se enquadrarem nos termos da imputação inicial. A sua presença nos autos é incidental, decorrente de remessa por órgãos de defesa do consumidor em sede de Investigação Preliminar, que constitui peça de informação anterior à instauração de Processo Administrativo e consequente delimitação de seu objeto.

Robson Filipe de Oliveira
Promotor de Justiça



A portaria traz, de forma clara e precisa, as práticas infrativas imputadas ao fornecedor, conferindo-lhe, desse modo, a possibilidade de exercer seus direitos ao contraditório e à ampla defesa no âmbito administrativo.

Considerando as reclamações que dizem respeito ao teor da portaria, entendo que há um número considerável, o que demonstra que o fornecedor realiza alteração unilateral dos planos de serviços, sem qualquer solicitação ou autorização dos consumidores, como alteração da modalidade de plano de serviço.

No tocante ao argumento de que reclamação que consta nos autos já foi utilizada nos autos de Investigação Preliminar nº 0024.18.000.442-6, registre-se que tal reclamação, que versa sobre cobranças realizadas no plano TIM Beta — como aponta a própria defesa à f. 257 —, não diz respeito ao objeto consignado na portaria e, portanto, não será considerada no julgamento do feito.

Alega o fornecedor, ainda, que os autos têm um conjunto abstrato de reclamações, sem qualquer comprovação material das infrações. O argumento é falso. As reclamações são informações relevantes que orientam o modo de atuação dos órgãos de defesa do consumidor, tendo em vista a sabida desigualdade que é ínsita à relação de consumo.

As reclamações são, portanto, provas idôneas à formação do convencimento, sendo certo que o fornecedor sempre terá a possibilidade de comprovar que o consumidor está equivocado, juntando nos autos, por exemplo, cópia da gravação telefônica de cada um dos consumidores ou comprovação de que o vício do serviço de telecomunicações foi causado pelo consumidor.

Assim sendo, a conduta do fornecedor ofendeu as seguintes normas: Lei federal nº 8.078/90, artigos 4º, incisos I e III, 6º, incisos II, III, IV, e VI, 7º, 31, 39, inciso V e Resolução nº 632/2014/Anatel, 3º, inciso IV.

2.3 Princípio da vulnerabilidade. Princípio da boa fé objetiva. Princípio da vedação do enriquecimento sem causa. Vantagem manifestamente excessiva. Direito à informação.

Reclamação nº 0024.18.000.442-6
Promotoria de Justiça
Dr. Oliveira



Sobrepondo-se à legislação consumerista, o fornecedor incorreu em prática infrativa às relações de consumo ao realizar alterações unilaterais nos planos de serviço, sem qualquer anuência ou solicitação do consumidor.

No presente feito, constam diversas reclamações registradas no Procon Estadual de Minas Gerais, Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) e ASTEP, as quais constituem provas das infrações apontadas na portaria de instauração do feito.

Os consumidores lesados são convergentes em afirmar que o fornecedor promovia, sem qualquer cientificação, a alteração unilateral de seus planos de serviço, com a imposição de ônus indevidos. A conduta do fornecedor colocou a coletividade de consumidores em situação de vulnerabilidade, já que foram surpreendidos com as alterações contratuais não solicitadas.

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.

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

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



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, 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

Procuradoria-Geral de Justiça
Promotoria de Justiça



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 **informação adequada e clara** sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e **preço**, bem como sobre os riscos que apresentem;*

*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**)*

O consumidor tem direito ao prévio conhecimento a respeito das alterações contratuais para que possa se programar e escolher as melhores condições para o consumo dos serviços de telefonia móvel.

A propósito, segue a previsão de direito à informação no Código de Defesa do Consumidor:

Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

A conduta do fornecedor representa também prática abusiva consistente em exigir dos consumidores vantagem manifestamente excessiva, na forma da Lei federal nº 8.078/90, artigo 39, inciso V, na medida que altera as regras contratuais sem qualquer aviso prévio pelos consumidores, bem como exigindo uma atuação positiva do consumidor para retorno ao *status quo ante* do contrato, a saber:

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

(...)

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

Roberto F. Oliveira
Promotor de Justiça



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 das irregularidades na prestação do serviço.

Sobre a necessidade de informação dos consumidores sobre as alterações contratuais, seguem julgados do Egrégio Tribunal de Justiça de Minas Gerais:

APELAÇÃO - OPERADORA DE TELEFONIA - CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - ALTERAÇÃO UNILATERAL DOS VALORES CONTRATADOS - OFENSA AO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - INADMISSIBILIDADE. A operadora de telefonia que firma contrato de prestação de serviços, inclusive estabelecendo período de permanência mínima do consumidor, não pode, posteriormente e de forma unilateral, proceder à alteração dos valores pactuados, sob pena de afrontar norma prevista no Código de Defesa do Consumidor. (TJMG - Apelação Cível 1.0024.07.426574-5/001, Relator(a): Des.(a) Maurílio Gabriel, 15ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 28/05/2010, publicação da súmula em 10/06/2010, grifamos)

APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO ORDINÁRIA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - TELEFONIA MÓVEL - APLICABILIDADE CDC - EQUIPARAÇÃO - INTELIGÊNCIA DO ARTIGO 2º C/C 29 - COBRANÇA DE VALORES EM DESACORDO COM O CONTRATO - ALTERAÇÃO UNILATERAL - BOA-FÉ OBJETIVA - ILICITUDE DA CONDUTA - ARTIGOS 6º E 51 DO CÓDEX CONSUMERISTA - RECÁLCULO DO VALOR DAS CONTAS - DANO MORAL - CONFIGURAÇÃO - MAJORAÇÃO - SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA.

A relação da prestadora de serviços de telefonia móvel que oferta serviço a pessoa jurídica é submetida às normas do Código de Defesa do Consumidor, visto que o artigo 29 o equipara àquele que adquiriu os seus serviços e sofreu as conseqüências da prestação imperfeita.

A alteração unilateral de contrato sem anuência prévia ou sequer notificação demonstra ofensa à boa-fé objetiva e desequilíbrio contratual, que deve ser repudiada com conseqüente manutenção dos valores ajustados no pacto, merecendo reforma a sentença que determina a alteração do preço, ainda que este decorra de resolução da ANATEL, visto que o risco deve ser suportado pela fornecedora.

Demonstrado o nexo de causalidade entre o dano e a culpa para a configuração do dano moral, de rigor a condenação à reparação pelos danos morais sofridos notadamente devido à rescisão unilateral ilícita e por se tratar a consumidora de empresa que utiliza o serviço de telefonia móvel para implementação de suas atividades.

Roberto de Oliveira
Procurador-Geral de Justiça



384
7

(TJMG - Apelação Cível 1.0024.07.547048-4/002, Relator(a): Des.(a) Afrânio Vilela, 11ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 14/01/2008, publicação da súmula em 13/02/2009, grifamos)

Nesse diapasão, a prática infrativa imputada contraria o direito à informação 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 vão se materializar e fundamentar preceitos legais espalhados pelo Código de Defesa do Consumidor e pelo Código Civil.

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.

O fornecedor, notificado, apresentou o Demonstrativo do Resultado do Exercício Financeiro relativo ao ano de 2015 (ff. 263/271), onde consta o valor de receita bruta de R\$ 25.103.077.000,00 (vinte e cinco bilhões, cento e três milhões e setenta e sete mil reais), à f. 269.

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

Procurador-Geral de Justiça

✓



Considerando que a infração se encontra classificada no grupo III, item "17" (enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço), 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\$ 62.762.692,50 (sessenta e dois milhões, setecentos e sessenta e dois mil, seiscentos e noventa e dois 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\$ 73.223.141,25 (setenta e três milhões, duzentos e vinte e três mil, cento e quarenta e um reais e vinte e cinco centavos).

Considerando que não há concurso de práticas infrativas (artigo 59, §2º da Resolução PGJ nº 11/2011), mantenho a pena, em definitivo, em R\$ 73.223.141,25 (setenta e três milhões, duzentos e vinte e três mil, cento e quarenta e um reais e vinte e cinco centavos)

Considerando o teto estabelecido no art. 57, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, fixo a pena, definitivamente, em **R\$ 10.378.764,26 (dez milhões, trezentos e setenta e oito mil, setecentos e sessenta e quatro reais e vinte e seis centavos).**

Sendo assim, **DETERMINO:**

a) A expedição de notificação em face do infrator **Tim Celular S/A**, inscrito no CNPJ sob o nº 04.206.050/0001-80, com endereço na Avenida Raja Gabaglia, n. 1.781, bairro Luxemburgo, Belo Horizonte/MG, para recolher, à conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, o valor da multa correspondente a 90% do valor fixado em decisão (**R\$ 9.340.887,83 – nove milhões, trezentos e**



385
7

quarenta mil, oitocentos e oitenta e sete reais e oitenta e três 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 **RR\$ 10.378.764,26 (dez milhões, trezentos e setenta e oito mil, setecentos e sessenta e quatro reais e vinte 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.

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

Assessoria Técnica de Oliveira
Promotor de Justiça



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, 10 de janeiro de 2018.

Assinatura manuscrita em tinta azul, com uma traçada longa e curva que se estende para a direita, sobrepondo-se ao nome impresso.

RODRIGO FILGUEIRA DE OLIVEIRA
Promotor de Justiça de Defesa do Consumidor



386
1

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG

CERTIDÃO

Certifico a pedido, após levantamento nos registros da Junta Recursal do Procon–MG, que no período informado, foram encontrados os feitos abaixo relacionados, julgados, com trânsito, para efeito de reincidência, em que consta a empresa Tim Celular S.A., CNPJ: 04.206.050/0001-80, como recorrente e o Procon-MG, como recorrido:

- Recurso nº 13.657/2016/RAC - 0382.16.000504-9 - Remessa a origem em: 19/12/2018;
- Recurso nº 12.824/2016/RAC - 0024.14.008648-9 - Remessa a origem em: 18/12/2018;
- Recurso nº 12.025/2015/RAC - 0024.14.002790-5 - 24/03/2017 - INSCRITO EM DÍVIDA ATIVA
- Recurso nº 12.003/2015/RAC - 0024.13.008049-2 - 19/04/2017 - INSCRITO EM DÍVIDA ATIVA
- Recurso nº 13.015/2016/RAC - 0024.13.006212-8 - 28/11/2018 - INSCRITO EM DÍVIDA ATIVA
- Recurso nº 13.021/2016/RAC - 0024.13.005829-0 - Remessa a origem em: 05/12/2018
- Recurso nº 11.373/2015/RAC - 0024.13.005233-5 - 03/02/2017 - INSCRITO EM DÍVIDA ATIVA
- Recurso nº 11.644/2015/RAC - 0024.12.011087-9 - 23/03/2017 - INSCRITO EM DÍVIDA ATIVA
- Recurso nº 11.493/2105/RAC - 0024.12.006983-6 - 17/05/2017 - INSCRITO EM DÍVIDA ATIVA
- Recurso nº 11.646/2015/RAC - 0024.12.006017-3 - 23/03/2017 - INSCRITO EM DÍVIDA ATIVA
- Recurso nº 10.004/2014/RAC - 0024.12.003100-0 - 10/03/2016 - INSCRITO EM DÍVIDA ATIVA
- Recurso nº 8.527/2013/RAC - 0024.12.000950-1 - 29/10/2014 - INSCRITO EM DÍVIDA ATIVA
- Recurso nº 11.385/2015/RAC - 0024.11.007934-0 - 23/03/2017 - INSCRITO EM DÍVIDA ATIVA
- Recurso nº 10.725/2014/RAC - 0024.11.006403-7 - 28/09/2015 - INSCRITO EM DÍVIDA ATIVA
- Recurso nº 8.385/2013/RAC - 0024.11.004926-9 - 30/10/2014 - INSCRITO EM DÍVIDA ATIVA



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG

- Recurso nº 10.004/2014/RAC - 0024.11.003868-4 - 10/03/2016 - INSCRITO
EM DÍVIDA ATIVA

Firmo a presente.

Belo Horizonte, 10 de janeiro de 2019.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'GMA', written over the typed name of the signatory.

Gislândia Martins Abreu e Silva
Mamp 0858
Secretaria da Junta Recursal do Procon-MG



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

387
4

PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA

ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA

Janeiro de 2019

Infrator	Tim Celular S/A		
Processo	0024.16.005.881-2		
Motivo	PA 0024.16.005.881-4		
1 - RECEITA BRUTA			R\$ 25.103.077.000,00
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 2.091.923.083,33
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\$ 62.762.692,50
Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%			R\$ 31.381.346,25
Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%			R\$ 94.144.038,75
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 31/12/2018			225,12%
Valor da UFIR com juros até 31/12/2018			3,4596
Multa mínima correspondente a 200 UFIRs			R\$ 691,92
Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs			R\$ 10.378.764,26

