

Processo Administrativo nº 0024.17.017039-3
Representada: TIM CELULAR S/A

DECISÃO ADMINISTRATIVA

1. DO RELATÓRIO

Tratam os presentes autos de Processo Administrativo instaurado pelo **PROCON Estadual de Minas Gerais**, com base na Lei Federal n.º 8.078/1990 e no Decreto Federal n.º 2.181/1997, em face da **TIM Celular S/A**, com o fim de apurar suposta prática infrativa por parte da representada, consistente em impor a cobrança indevida do serviço denominado "VO-FS VAS/TIM PROTECT", sem qualquer solicitação ou autorização dos consumidores do serviço móvel pessoal.

Em manifestação de fls. 08/11, acompanhada dos documentos de fls. 12/44, a TIM informou que o "TIM PROTECT SEGURANÇA" é um serviço de Valor Adicionado (SVA), o qual é definido como a "atividade que acrescenta, a um serviço de telecomunicações que lhe dá suporte e com o qual não se confunde, novas utilidades relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações".

À fl. 9, a TIM afirma que os SVAs devem ser "prestados de forma clara e transparente ao usuário, com o fornecimento de informações sobre a contratação, valores e formas de cancelamento".

À fl. 53, o então Coordenador do Procon-MG narra que, em consulta realizada na base de dados dos Procons Municipais integrados ao Sindec-MG, no período de 01/01/2016 a 20/06/2017, não retornaram resultados similares. Na plataforma do *consumidor.gov*, em Minas Gerais, foram encontrados 12 resultados e, em pesquisa realizada no sistema de ouvidoria do MPMG/PROCON, 4 (quatro) relatos semelhantes.

A ANATEL foi oficiada para informar a respeito da existência de eventuais reclamações consumeristas que tratem da cobrança indevida do serviço de valor adicionado denominado "VO-FS VAS/TIM Protect-Segurança", por parte da TIM (fl. 66).

Em resposta, a ANATEL informou que no período de 1/7/17 a 30/6/18 verificou 289 reclamações registradas em desfavor da TIM, no Estado de Minas Gerais, potencialmente ligadas aos termos "TIM PROTECT OU TIMPROTECT" (fls. 69/70).

Às fls. 76/78, a TIM reiterou o pedido de arquivamento do feito, sob o fundamento de que haveria litispendência entre este e o Processo Administrativo em trâmite no Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), da Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON – PA n.º 08012.003776/2013-87). Além disto, afirmou que a decisão proferida no Processo Administrativo n.º 0024.15.001416-5 (Recurso n.º 13.793/2016) havia sido submetida a reexame necessário e, se confirmado o arquivamento, haveria a confirmação de que lá litispendência entre

os procedimentos que tramitam na Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor. Caso reformado o arquivamento, o presente feito não poderia subsistir, sob pena de violação ao princípio do *non bis in idem*.

Em despacho de fl. 79, determinou-se a suspensão do feito, até a conclusão do Processo Administrativo n.º 0024.15.001416-5, em razão da semelhança de seus objetos.

O acórdão proferido pela Junta Recursal nos autos do Recurso 16865/2019 (PA Processo Administrativo n.º 0024.15.001416-5) encontra-se às fls. 95/105. Nele, a junta decidiu que não há litispendência entre o processo do DPDC e o Processo Administrativo n.º 0024.15.001416-5, uma vez que, embora os objetos deles sejam semelhantes, eles possuem especificidades próprias (o processo em trâmite no DPDC se refere a irregularidades praticadas pela TIM em SVAs em geral). Além disto, é distinto o período em que as infrações ocorreram.

Consta, às fls. 114/117, Nota Técnica emitida pela SENACON, a respeito do processo administrativo n.º 08012.003776/2013-87 movido em desfavor da TIM. Às fls. 118/119, juntou-se aos autos o Despacho do Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor.

Após ser devidamente notificada a respeito da instauração do presente Processo Administrativo, a Fornecedora apresentou defesa às fls. 128/145.

Posteriormente, a TIM foi notificada para informar se possuía interesse em celebrar Termo de Ajustamento de Conduta e Transação Administrativa ou, em caso contrário, apresentar cópia do Estatuto Social atualizado e do DRE (demonstrativo do resultado do exercício) referente ao ano de 2018 (fl. 147).

À fl. 151, a TIM informou que não possui documentação contábil relativa a cada estado em que presta os seus serviços, e esclareceu que, em Minas Gerais, a receita bruta auferida pela empresa no ano de 2018 foi de R\$ 1.875.226.205,27 (um bilhão, oitocentos e setenta e cinco milhões, duzentos e vinte e seis mil, duzentos e cinco reais e vinte e sete centavos).

A ANATEL foi oficiada para informar acerca da existência de Procedimento Administrativo para Apuração de Descumprimento de Obrigação (PADO), eventualmente instaurado em face da TIM, encerrado ou ainda em trâmite, destinado a apuração de prática relacionada à imposição de cobrança indevida do serviço "VO-FS VAS/TIM PROTECT" (fl. 154).

Em resposta, a ANATEL apresentou o ofício de fls. 155/156. Analisando-se os PADOS (Procedimento de Apuração de Descumprimento de Obrigação) indicados pela ANATEL à fl. 155, verifica-se que, no primeiro deles (PADO n.º 535000524762018), a TIM foi multada por não ter comprovado os pedidos dos usuários de inclusão de SVAs.

A TIM apresentou Alegações Finais às fls. 163/165.

Nova pesquisa realizada na base de dados do SINDEC-MG, do PROCON-MG, e nas plataformas *consumidor.gov.br* e *Reclame Aqui* foi juntada aos autos, às fls. 171/182.

O coordenador do PROCON-MG informou que a pesquisa no SINDEC não retornou resultados. **No PROCON-MG foi localizada 1 (uma) manifestação e no *consumidor.gov*, 77 relatos.**

No relatório da plataforma *Reclame Aqui*, de fls. 181/182, consta que foram encontradas 194 reclamações pertinentes à inclusão do serviço denominado “VO-FS VAS/TIM PROTECT”, no período de 21/06/2017 a 14/03/2022.

Após a juntada aos autos da nova pesquisa, facultou-se à TIM a complementação de suas Alegações Finais. Sendo assim, acostou-se aos autos a manifestação de fls. 196/198.

Em seguida, notificou-se a empresa para juntar aos autos o Demonstrativo de Resultado do Exercício de 2016.

À fl. 206, a TIM comunicou que não possui o DRE de cada estado da federação e apresentou documento contábil correspondente, no qual consta que a receita bruta auferida pela empresa no ano de 2016, em Minas Gerais, foi de R\$ 1.936.977.036,56 (um bilhão, novecentos e trinta e seis milhões, novecentos e setenta e sete mil, trinta e seis reais e cinquenta e seis centavos).

Em síntese, é o relatório.

2. DA FUNDAMENTAÇÃO

Passo, pois, ao julgamento administrativo do fato ocorrido, nos moldes da Lei Federal n.º 8.078/1990, artigo 56, parágrafo único e do Decreto Federal n.º 2.181/1997, artigo 4º, IV e 5º, caput.

2.1. Das preliminares

2.1.1. Da competência do Procon Estadual

Em sede de preliminar, a TIM Celular S/A alega que não há previsão legal permitindo que o Ministério Público instaure Processo Administrativo sancionatório, com a finalidade de aplicação das penalidades previstas no art. 56 do CDC e no Decreto Federal 2.181/97.

Afirma a Representada que o Ministério Público não faz parte dos órgãos que compõem o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. Alega, ainda, que apenas órgãos vinculados ao Estado, ao Município ou ao Distrito Federal teriam competência para instruir o Processo Administrativo sancionatório.

Nesse ponto, cumpre ressaltar que no julgamento da Arguição de Inconstitucionalidade n.º 1.0000.20.456730-9/003 restou decidido que “*A atuação administrativa do Ministério Público em matéria consumerista, incluindo a possibilidade de aplicação de multa, está em conformidade com as atribuições conferidas ao Parquet pela Constituição Federal.*”

Posto isso, o objeto dos contratos de telefonia se encontra entre os interesses e direitos dos consumidores. Conseqüentemente, o Procon-MG possui legitimidade para aplicar as sanções administrativas previstas na Lei Federal n.º 8.078/90 em caso de descumprimento.

E é justamente a indeterminabilidade dos consumidores potencialmente sujeitos à adesão contratual que legitima a atuação do Procon-MG.

Destaca-se que a infração constatada nos presentes autos, versa sobre os direitos coletivos em sentido estrito em razão de sua natureza indivisível, e atinge, claramente, um número indeterminado de pessoas e a sociedade como um todo (repercussão social), mas determináveis em razão de possuírem um vínculo jurídico em comum (art. 81, parágrafo único, II, do CDC).

Ademais, na jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça já é pacífico o entendimento de que *“O Ministério Público tem legitimidade ativa para atuar na defesa de direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos dos consumidores, ainda que decorrentes da prestação de serviço público”* (Súmula n. 601, Corte Especial, julgado em 7/2/2018, DJe de 14/2/2018).

Registre-se, que apesar do grande número de reclamações sobre a conduta abusiva, pesquisa elaborado pelo Ministério Público do Estado de Minas Gerais e executada pela Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas - FIPE, constatou que **apenas 12,8% dos consumidores que se sentiram lesados procuraram os Órgãos de Defesa do Consumidor** ([https://www.mpmg.mp.br/data/files/98/56/E7/BC/9D44A7109CEB34A7760849A8/DIAGN_STIC_0%20NACIONAL%20DO%20CONSUMIDOR%205 .pdf](https://www.mpmg.mp.br/data/files/98/56/E7/BC/9D44A7109CEB34A7760849A8/DIAGN_STIC_0%20NACIONAL%20DO%20CONSUMIDOR%205.pdf)).

Ademais, o volume das reclamações colacionadas aos autos diz respeito **somente a 60% dos municípios que estão interligados ao Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC.**

Portanto, o número de reclamações acostadas aos autos representa uma pequena porcentagem da conduta abusiva perpetrada pela Reclamada. Além disso, é evidente que a atividade infrativa cometida pela representada é corriqueira e disseminada contra muitos consumidores que são submetidos à cobrança do serviço “VO-FS VAS/TIM PROTECT”, sem que o tenham solicitado.

Nesse sentido, restou configurada a infração descrita nos incisos V do art. 39 da Lei n.º 8.078/90, *in verbis*:

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

V – exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

Sendo assim, deve ser rejeitada a preliminar arguida pela TIM, de impossibilidade de aplicação de multa pelo Ministério Público.

2.1.2. Da alegada violação ao princípio *non bis in idem*

Ainda em sede de preliminar, a TIM alega que a conduta objeto deste Processo Administrativo é objeto de outros dois Processos Administrativos.

O primeiro foi instaurado também pela 14ª Promotoria de Justiça, sob o n.º 0024.15.001416-5, e resultou na aplicação da multa de R\$ 10.246.606,04 (dez milhões, duzentos e quarenta e seis mil, seiscentos e seis reais e quatro centavos), cuja validade está em discussão na Ação Declaratória n.º 5155407-38.2019.8.13.0024.

O segundo Processo Administrativo mencionado pela Representada tramita perante a SENACON/DPDC.

A respeito da configuração do *bis in idem*, o Professor Fábio Medina Osório esclarece que ele ocorre quando há “*duas sanções em sentido material [e] identidade de sujeitos, fatos e fundamentos*” (*Direito administrativo sancionador*. 6. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2019, p. 291).

Conforme entendimento esposado pela Junta Recursal do Procon-MG, ao julgar o Recurso n.º 18.125/2019, “*para que se configure bis in idem, exige-se que o fato apurado nos dois ou mais processos coincidam integralmente, com identidade de objeto, de fornecedor, de momento em que a suposta infração ocorreu e de fundamentação adotada na apuração dos fatos e na decisão*”.

Quanto à existência de expediente em curso perante a SENACON, restou demonstrado nos autos que o Processo Administrativo n.º 08012.003776/2013-83 se refere a irregularidades praticadas pela fornecedora TIM Celular S/A em SVAs em geral. Além disso, ele foi instaurado em 2013, sendo que o presente Processo Administrativo iniciou com reclamação registrada no ano de 2018.

Cumprе acrescentar que, ao julgar o Recurso n. 16.865/2019 (Processo Administrativo n.º 0024.15.001416-5/002), no qual a TIM alegou a ocorrência de *bis in idem* em razão de Processo Administrativo em trâmite na SENACON, a Junta Recursal assim decidiu:

[...]

No caso em estudo, entendo que, embora os objetos do presente processo administrativo e o outro processo citado possam ter objetos semelhantes, embora com especificidades próprias (que foi reconhecida pela própria Anatel, conforme adiante será demonstrado), distinto também é o período em que as infrações ocorreram.

Nesse sentido, temos que o processo administrativo n.º 0024.15.001416-5/001 que tramitou no Procon-MG iniciou-se após notícia de fato motivada por reclamação consumerista efetuada em 30.01.2015, sendo, na sequência, deflagrada Investigação Preliminar em 12.02.2015 e, por fim, a instauração do Processo Administrativo em 02.02.2016. Já os fatos apurados pelo DPDC ensejaram a instauração do Processo Administrativo n.º 0812.003776/2013-87, em 10.11.2014, por meio da Nota Técnica n.º 220-2014 (...)

[...]

Portanto, sendo distintos os marcos temporais em que as infrações ocorreram e inexistindo processo específico quanto ao objeto desses autos, não há possibilidade

de violação do princípio *ne bis in idem*, da ocorrência de litispendência, relativamente ao Processo Administrativo n.º 0812.003776/2013-87 instaurado pelo DPDC e o presente, sendo possível a condenação da fornecedora em ambos.

No que se refere ao Procedimento Administrativo que tramitou também na 14ª Promotoria de Justiça, apesar de haver coincidência entre os objetos dos feitos, há divergência quanto ao período considerado na apuração da infração. Vejamos:

PA n.º 0024.15.001416-5	PA n.º 0024.17.017039-3
Reclamação Inicial: 30/01/2015	Reclamação inicial: 30/06/2018
ASTEP: 01/01/2015 - 24/08/2015	ASTEP: 01/01/2016 - 20/06/2017
ANATEL: 01/01/2015 - 01/05/2015	ANATEL: 01/07/2017 - 30/06/2018

Resta claro, portanto, que entre os fatos apurados nos autos do PA 0024.16.000008-9 e no presente PA há um lapso temporal de mais de 3 (três) anos, prazo suficiente para que inexista violação ao princípio do *ne bin in idem*.

3 – A alegação de configuração de *bis in idem* em processos administrativos.

Não assiste razão à apelante ao alegar a configuração de *bis in idem* em relação a estes processos administrativos: 0024.14.013913-0 (*sub judice*), 0024.13.006183-1 e 0024.13.005632-8.

Com efeito, conforme se verifica da documentação afeta ao processo administrativo *sub judice*, os fatos investigados se originaram de denúncia realizada em 11/4/2014 e apurados no Auto de Infração n. 6 de 26/12/2014 (f. 75/658), em relação ao n. 1057 da apelante, como se vê do trecho intitulado “reexame necessário” julgamento do recurso na administrativa (f. 257).

Quanto ao processo administrativo n. 0024.13.005632-8 (processo n. 5187834-93.2016.8.13.0024), ele se iniciou após denúncia de um consumidor em 11/06/2013 e apurados em Auto de Constatação lavrado em 27/03/2014 (f. 677/1234).

Saliento que, em relação ao processo administrativo n. 0024.13.006183-1, a apelante não juntou aos autos a documentação afeta a ele.

Ora, malgrado os procedimentos acima especificados tenham como origem denúncia de falha em relação ao serviço de atendimento ao consumidor da concessionária-autora, os fatos investigados são distintos por se tratarem de períodos diversos, pois há um hiato de 9 meses entre eles.

Logo, não há se falar em *bis in idem* na esfera administrativa, razão pela qual rejeito a alegação. (destacou-se)

Na verdade, a configuração de nova infração no interregno de curto espaço de tempo configura a reincidência delitiva, que não se confunde com o princípio da vedação do *bis in idem*. Não se pode aceitar que a reiteração de condutas violadoras do Código de Defesa do Consumidor, em momentos distintos, seja tratada como um fato único.

A respeito da reincidência delitiva, leciona Ilan Fonseca de Souza:

Não se deve confundir reincidência delitiva com infração continuada. Reincidência específica é o novo cometimento de infração de mesma espécie contra um mesmo sujeito. Este novo cometimento se dá após o exaurimento da infração anterior. Na reincidência delitiva há uma perfeita distinção entre a multiplicidade de infrações

cometidas, enquanto unidades autônomas e independentes.

[...]

O princípio da vedação ao *non bis in idem* [...] caracteriza-se como um limite, com fundamento lógico, à dupla ou múltipla apenação de mesmo teor por um mesmo fato ilícito. Seriam aquelas situações nas quais um mesmo fato gerador engendra duas ou mais idênticas punições. (<https://ius.com.br/artigos/30607/fiscalizacao-do-trabalho-distincoes-entre-bis-in-idem-infracao-continuada-e-reincidencia-delitiva/1>)

Quanto ao §3º do artigo 59 do Código de Defesa do Consumidor, mencionado pela Empresa, verifica-se que ele afasta a reincidência para a aplicação de sanções mais gravosas, tais como a cassação de alvará de licença, de interdição e de suspensão temporária da atividade, bem como a de intervenção administrativa. Sendo assim, não deve ele ser aplicado ao presente caso, que culminará com a pena de multa.

Diante do exposto, rejeito a alegação de violação ao princípio do *non bis in idem*.

Passemos, pois, ao julgamento do mérito, de acordo com a prática infrativa descrita à fl. 02B dos autos.

2.2. Do mérito

2.2.1. Da comprovação da prática infrativa às relações de consumo

A portaria de fl. 2B dos autos do presente Processo Administrativo descreve o seguinte:

O fornecedor incorreu em prática infrativa às relações de consumo ao impor a cobrança indevida de taxa de serviço chamado "VO-FS VAS/TIM PROTECT", sem qualquer solicitação ou autorização dos consumidores do serviço móvel pessoal, conforme faz prova as reclamações acostadas aos autos.

O presente feito foi instruído com inúmeras reclamações de consumidores, a respeito da cobrança integral do serviço denominado "VO-FS VAS/TIM PROTECT".

Ao contrário do que afirma a Investigada, as centenas de reclamações que instruem o presente Processo Administrativo são suficientes à comprovação das práticas infrativas imputadas à TIM CELULAR S/A, valendo-se transcrever, a seguir, algumas destas:

Reclamação 2021.01/00004109416 - pg. 172

Constatai que foi debitado serviços que não contratei ou não solicitei das recargas realizadas a partir do dia 12/09/2020. Tenho a promoção diária e foram debitados serviços como, TIM PROTECT BACKUP, FESTIVAL DE PRÊMIOS, JOGOS DE SEMPRE, NEYMAR JR, GAMESCLUBE, FEST PRÊMIOS, TIM MUSIC. Considero a cobrança indevida, solicito o ressarcimento. O cancelamento desse serviço já foi realizado, mas a operadora não devolveu o valor.
(SIC; negritou-se).

Reclamação 2020.12/00003949379 - pg. 172

Em 10/12/2020 realizei uma recarga de R\$ 60,00 para a renovação do meu plano TIM Beta. Ao verificar a situação dos meus créditos e verificar se já havia sido feita a renovação **constatei uma cobrança de R\$ 6,09 referente ao serviço "VO-TIM PROTECT Segurança" o qual não foi contratado.**
(SIC; grifou-se).

Reclamação 2020.07/00003372772 - pg. 172-v

A TIM vêm me cobrando faz vários meses por dois serviços que eu nunca contratei e muito menos utilizei: VO-Jamster Jogos – Semanal e VO-TIM PROTECT Segurança.
(SIC; destacou-se).

Reclamação 2020.03/00002876092 - p. 172-v

Nunca efetuei a contratação do serviço Tim Protect Segurança e, ao consultar meu saldo no aplicativo meu TIM, verifiquei a cobrança indevida de R\$ 6,09. Não contratei o serviço e não autorizei a contratação desse serviço e é inadmissível ser cobrado por isso. Não sei quantas vezes mais este valor foi descontado do meu saldo de créditos, pois apenas verifiquei o gasto agora. (negritou-se)

Reclamação 2019.09/00002340564 - pg. 173-v

Ao consultar o saldo percebi um valor menor do que o esperado, visto a utilização que fiz. Entrei no site da Tim e consultei o extrato e vi que tinha um desconto de 6,09 referente a "VO - TIM PROTECT Segurança; xxx.xxx.xxx-xx02". Jamais solicitei esse serviço. Eu nunca contratei este serviço e nunca o usei. Desde que tenho este sim card vem sendo descontados valores que eu nunca sabia por não saber que podia tirar extratos. Espero que a TIM me devolva o que ela me tirou sem pedir.
(destacou-se)

Verifica-se que não estamos diante de reclamações pontuais e isoladas, tal como afirma a Representada. As inúmeras reclamações acostadas aos autos evidenciam que o problema referente à inclusão do serviço denominado VO-FS VAS/TIM PROTECT ultrapassou a esfera individual, e passou a ter caráter coletivo, o que justificou o prosseguimento deste processo administrativo.

A TIM arguiu, ainda, que o serviço VO-FS VAS/TIM PROTECT se enquadra na categoria de SVA - Serviço de Valor Adicionado, o qual é definido pela Lei Geral de Telecomunicações (Lei n.º 9.472/97 como a "*atividade que acrescenta, a um serviço de telecomunicações que lhe dá suporte e com o qual não se confunde, novas utilidades relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações*")

Ainda que se trate de SVA, o serviço deve ser amplamente divulgado aos consumidores previamente, conforme a própria TIM reconhece em sua defesa, ao informar que o Código de Conduta *Mobile Entertainment Forum (MEF)* da América Latina, em seu artigo 7º, determina o seguinte:

Art. 7º. É proibida a inclusão de Usuários em bases de assinantes sem a anuência destes, bem como a contratação de conteúdos de SVA, por qualquer método ou fluxo, sem que haja a aprovação prévia do Usuário, ou sem que o Usuário tome qualquer atitude neste sentido.

Todavia, depreende-se das reclamações acostadas aos autos que vários consumidores tiveram a inclusão do serviço VO-FS VAS/TIM PROTECT sem terem ciência prévia a respeito deles, o que, além de ser contrário ao que determina o Código de Conduta *Mobile Entertainment Forum (MEF)*, fere amplamente o direito à informação.

Ora, o direito à informação como direito fundamental, está previsto no art. 5º, inciso XIV, da CR/88, o qual assegura a todos o seu fácil acesso, resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício da profissão.

O direito fundamental à informação resta assegurado ao consumidor se o correspectivo dever de informar, por parte do fornecedor, estiver cumprido. É o ônus que se lhe impõe, em decorrência do exercício da atividade econômica lícita.

O dever de informar tem raiz no tradicional princípio da boa-fé objetiva, significante da representação que um comportamento provoca no outro, de conduta matrizada na lealdade, na correção, na probidade, na confiança, na ausência de intenção lesiva ou prejudicial. A boa-fé objetiva é regra de conduta dos indivíduos nas relações jurídicas obrigacionais. Interessam as repercussões de certos comportamentos na confiança que as pessoas normalmente depositam. Contudo, o dever de informar não é apenas a realização do princípio da boa-fé. O desenvolvimento do direito do consumidor foi além, transformando-o no correspectivo do direito à informação, como direito fundamental, e o elevando a condicionante e determinante do conteúdo da prestação principal do fornecedor.

Pelo princípio da transparência, assegura-se ao consumidor a plena ciência da exata extensão das obrigações assumidas perante o fornecedor. Deve o fornecedor transmitir efetivamente ao consumidor todas as informações indispensáveis à decisão de consumir ou não o produto ou serviço.

Tal princípio fundamenta o direito básico do consumidor à informação adequada e clara sobre os produtos e serviços (Lei 8.078/90, art. 6º, III e art. 31).

O art. 4º do Código de Defesa do Consumidor (bem como o art. 6º), elenca uma série de princípios a serem observados na relação de consumo, tais como o Princípio da Transparência (Lei 8.078/90, art. 4º, "caput"), o Princípio da Harmonia das Relações de Consumo (Lei 8.078/90, art. 4º, "caput"), o Princípio da Vulnerabilidade do Consumidor (Lei 8.078/90, art. 4º, inciso I - por ser ele a parte econômica, jurídica e tecnicamente mais fraca e em posição de inferioridade na relação de consumo), Princípio da Boa-fé Objetiva (Lei 8.078/90, art. 4º, inciso III - porque o Código vê o contrato **não como síntese** de interesses contrapostos, mas como instrumento de cooperação entre as partes, que se devem comportar com lealdade), e o Princípio do Equilíbrio Contratual Absoluto (Lei 8.078/90, art. 4º, inciso III, *fine*).

A mais recente e abalizada doutrina consumerista realça a importância da transparência e da informação nas relações de consumo de uma sociedade democrática e no papel fundamental desempenhado em respeito aos direitos do consumidor.

Vale transcrever, a propósito, as lições de JORGE ALBERTO QUADROS DE CARVALHO

SILVA, in “Código de Defesa do Consumidor Anotado”, Saraiva, 2.001, pág.12:

O princípio da transparência, essencialmente democrático que é, ao reconhecer que, em uma sociedade, o poder não é só exercido no plano da política, mas também da economia, surge no Código de Defesa do Consumidor, com o fim de regulamentar o poder econômico, exigindo-lhe visibilidade, ao atuar na esfera jurídica do consumidor.

No Código de Defesa do Consumidor, ele fundamenta o direito à informação, que se encontra presente nos arts.4º, caput, 6º, III, 8º, caput, 31, 37, §3º, 46 e 54, §§3º e 4º, e implica assegurar ao consumidor a plena ciência da exata extensão das obrigações assumidas perante o fornecedor.

De acordo com o princípio da transparência (full disclosure), explica Fábio Ulhôa Coelho, não basta ao empresário abster-se de falsear a verdade, deve ele transmitir ao consumidor em potencial todas as informações indispensáveis à decisão de consumir ou não o fornecimento.”

Verifica-se, portanto, que a conduta da fornecedora ofendeu as seguintes normas: Lei Federal n.º 8.078/90, arts. 4º, I e III, 6º, II, IV e VI, 7º, 39, IV, 42, parágrafo único e Resolução n.º 632, de 2014, da ANATEL, art. 3º, XIII.

2.2.2. Dos princípios da vulnerabilidade, boa-fé objetiva e vedação do enriquecimento ilícito. Prática infrativa às relações de consumo

Sobrepondo-se à legislação consumerista, a fornecedora incorreu em prática infrativa às relações de consumo ao impor a cobrança de valores decorrentes do SVA “VO-FS VAS/TIM PROTECT”, sem qualquer anuência dos consumidores.

Nos autos, está comprovado que a fornecedora efetuou a cobrança do serviço “VO-FS VAS/TIM PROTECT”, sem a ciência dos consumidores, conforme amplamente demonstrado no item “2.2.1”, retro.

A conduta da fornecedora colocou a coletividade de consumidores em situação de extrema vulnerabilidade, visto que impôs uma cobrança indevida aos consumidores.

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

Sobre a presunção de vulnerabilidade do consumidor, vejamos o teor da Lei Federal n.º 8.078/90, art. 4º, 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 Rizzatto Nunes (Manual de Direito do Consumidor: São Paulo: Saraiva, 2016, p. 167):

O inciso I do art. 4º reconhece: o consumidor é vulnerável.

Tal reconhecimento é uma primeira medida de realização da isonomia garantida na Constituição Federal. Significa ele que o consumidor é a parte mais fraca da relação jurídica de consumo. Essa fraqueza, essa fragilidade, é real, concreta, e decorre de dois aspectos: um de ordem técnica e outro de cunho econômico.

O primeiro está ligado aos meios de produção, cujo conhecimento é monopólio do fornecedor. E quando se fala em meios de produção não se está apenas referindo aos aspectos técnicos e administrativos para a fabricação e distribuição de produtos e prestação de serviços que o fornecedor detém, mas também ao elemento fundamental da decisão: é o fornecedor que escolhe o que, quando e de que maneira produzir, de sorte que o consumidor está à mercê daquilo que é produzido.

É por isso que, quando se fala em “escolha” do consumidor, ela já nasce reduzida. O consumidor só pode optar por aquilo que existe e foi oferecido no mercado. E essa oferta foi decidida unilateralmente pelo fornecedor, visando seus interesses empresariais, que são, por evidente, os da obtenção de lucro.

O segundo aspecto, o econômico, diz respeito à maior capacidade econômica que, por via de regra, o fornecedor tem em relação ao consumidor. É fato que haverá consumidores individuais com boa capacidade econômica e, às vezes, até superior à de pequenos fornecedores. Mas essa é a exceção da regra geral.

Quanto aos tipos de vulnerabilidade, ressalta-se as definições apresentadas por Fabrício Bolzan (Direito do Consumidor Esquemático: 5ª Edição. São Paulo: Saraiva, 2017, p. 226 a 228):

A vulnerabilidade técnica consiste na fragilidade do consumidor no tocante à ausência de conhecimentos técnicos sobre o produto ou o serviço adquirido/contratado no mercado de consumo. (...) A vulnerabilidade jurídica ou científica envolve a debilidade do consumidor em relação à falta do conhecimento sobre a matéria jurídica ou a respeito de outros ramos científicos como da economia ou da contabilidade. (...) Em relação a vulnerabilidade fática ou socioeconômica, deparamo-nos geralmente com a fragilidade do consumidor no aspecto econômico. (...) Para alguns autores, existe ainda mais um tipo de vulnerabilidade, a informacional. Referem-se basicamente, à importância das informações a respeito dos bens de consumo e sobre sua influência cada vez maior no poder de persuadir o consumidor no momento de escolher o que comprar ou contratar no mercado consumidor.

Ressalte-se que a vulnerabilidade reconhecida constitucionalmente (CRFB, art. 5º, XXXII) e densificada pelo legislador ordinário (Lei Federal n.º 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 da fornecedora agrediu o princípio da boa-fé

objetiva, que pressupõe um dever de agir baseado na ética, na lealdade, na honestidade e na correção.

Portanto, o a fornecedora ofendeu um dos princípios basilares previstos na Lei Federal n.º 8.078/90, art. 4º, 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 consumo, como, no caso presente, na fase pré-contratual (publicidade), especialmente para que seja uma relação **harmônica** (Lei Federal n.º 8.078/90, art. 4º, *caput*) e **transparente** (Lei Federal n.º 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 n.º 8.078/90, art. 4º, inciso I).

Respeitante ao princípio da boa-fé objetiva, importante o entendimento apresentado pelo doutrinador Rizzatto Nunes (obra já citada, p. 169):

Já a boa-fé objetiva, que é que está presente no CDC, pode ser definida, grosso modo, como sendo uma regra de conduta, isto é, o dever das partes de agir conforme certos parâmetros de honestidade e lealdade, a fim de se estabelecer o equilíbrio nas relações de consumo. Não o equilíbrio econômico, como pretendem alguns, mas o equilíbrio das posições contratuais, uma vez que, dentro do complexo de direitos e deveres das partes, em matéria de consumo, como regra, há um desequilíbrio de forças. Daí que, para chegar a um equilíbrio real, o intérprete deve fazer uma análise global do contrato, de uma cláusula em relação às demais.

A boa fé objetiva funciona, então, como um modelo, um standard, que não depende de forma alguma da verificação da má-fé subjetiva do fornecedor ou mesmo do consumidor.

Deste modo, quando se fala em boa-fé objetiva, pensa-se em comportamento fiel, leal, na atuação de cada uma das partes contratantes a fim de garantir respeito à

outra. É um princípio que visa garantir a ação sem abuso, sem obstrução, sem causar lesão a ninguém, cooperando sempre para atingir o fim colimado no contrato, realizado os interesses das partes.

A conduta da fornecedora fere ainda direitos básicos do consumidor previstos no art. 6º da Lei Federal n.º 8.078/90, a ver:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

II – a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a **liberdade de escolha** e a igualdade nas 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**; (grifou-se)

A fornecedora fere a liberdade de escolha dos consumidores, na medida em que a contratação é imposta, ou seja, o serviço “VO-FS VAS/TIM PROTECT” é descontado nas faturas telefônicas, sem qualquer consentimento/interesse/autorização da parte vulnerável.

Outrossim, a TIM praticou infração às relações de consumo, ao exigir dos consumidores vantagem manifestamente excessiva, o que enseja a incidência do art. 39, V, da Lei Federal n.º 8.078/90, que assim dispõe:

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 cobrança indevida do valor total do plano controle nas situações de cancelamento antes do término do ciclo de faturamento.

Portanto, a prática infrativa imputada à Fornecedora contraria os mais primordiais princípios do ordenamento jurídico – princípio da vulnerabilidade do consumidor, 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.

2.2.3. Resolução nº 632/2014/Anatel, arts. 3º, inciso XIII e XX e art. 64

Ao impor a cobrança do serviço “VO-FS VAS/TIM PROTECT”, a fornecedora 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 são provas da prática infrativa às relações de consumo apontadas na Portaria de Instauração.

Conforme estabelece o art. 3º, XIII, da Resolução n.º 632/2014/ANATEL, o consumidor não pode ser obrigado ou induzido a adquirir serviços, bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse. Leia-se:

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;

O inciso XX do referido art. 3º da Resolução n.º 632 da ANATEL também protege o consumidor da cobrança de serviços sem a sua prévia autorização, como se constata a seguir:

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:

(...)

XX - a não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem autorização prévia e expressa.

Além disso, o art. 64 da mencionada Resolução prevê o seguinte:

Art. 64 A cobrança de qualquer valor devido que não decorra da prestação de serviços de telecomunicações depende de prévia e expressa autorização do Consumidor.

Registra-se, a propósito, que o microsistema de direito do consumidor prevê a integração e a 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.

Insta salientar que a situação tratada nestes autos é diferente do que ocorre quando os Serviços de Valor Adicionado são ofertados em pacotes, ou seja, agregados a outros serviços, geralmente com valores promocionais, a fim de incentivar a adesão dos consumidores aos diversos serviços ofertados pelas operadoras de telefonia. Ou seja, não há acréscimo à conta dos clientes, uma vez que eles fazem parte do pacote promocional.

No presente caso, a situação é totalmente diferente. Constatou-se que o serviço "VO-FS VAS/TIM PROTECT" foi cobrado à parte, sem que os consumidores fossem previamente comunicados. Ou seja, além das quantias pagas pelos clientes pela utilização do telefone, eles são surpreendidos com a cobrança do valor referente ao serviço "VO-FS VAS/TIM PROTECT", a respeito

do qual sequer tinham conhecimento.

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

Pelo exposto, julgo SUBSISTENTE a infração descrita na portaria inaugural do presente procedimento, para condenar a TIM CELULAR S/A ao pagamento de multa administrativa.

3. DA CONCLUSÃO

Restou claro, portanto, pelas diversas reclamações acostadas aos autos, que a empresa representada retro qualificada incorreu nas práticas infrativas do art. 4º, I, III, art. 6º, II, IV e VI, art. 7º, art. 39, III, V, VI, art. 42, PÚ, da Lei Federal nº 8.078/90; art. 12, VI, Decreto Federal 2.181/97; art. 3º, XVIII e art. 3º, XIII e XX e 64, Resolução nº 632/2014/Anatel.

A TIM CELULAR S/A é uma das maiores empresas de telecomunicações do país. De acordo com o ranking da ANATEL do ano de 2022, a Representada ocupa o terceiro lugar quando o assunto é telefonia móvel e possui mais de 68 milhões de clientes. Na telefonia fixa, a Empresa está em quinto lugar e registra mais de 750 mil acessos e, em relação à banda larga, possui aproximadamente 700 mil acessos (<https://canaltech.com.br/empresa/tim-celular-sa/#:~:text=Segundo%20o%20ranking%202022%20da,milh%C3%B5es%20de%20acessos%20no%20pa%C3%ADs.>)

Conforme informações obtidas em consulta realizada na internet, a TIM declarou que lidera a cobertura 4G, alcançando 85% do Brasil. Além disso, a empresa afirma que até o final de 2023 estará presente em todos os municípios do Brasil (https://tim.com.br/sites/default/files/2022-05/TIM_Relatorio_ESG21_Versao_Resumida.pdf).

Assim, trata-se de empresa que está no topo do setor (entre as maiores), com grande rentabilidade. Conforme informado no *site Istoé.com.br*, a receita líquida da TIM BRASIL, no ano de 2022, teve um crescimento de 19,5% em relação ao ano anterior, e atingiu R\$ 21,6 bilhões.

O EBITDA (Lucros antes de Juros, Impostos, Depreciação e Amortização) da companhia cresceu 17,2%, e alcançou R\$ 10,2 bilhões, conforme informado na matéria retro mencionada.

Ademais, o lucro líquido da TIM no ano de 2022 foi de 1,8 bilhão (diferença entre a receita total – tudo o que foi recebido – e o custo total da empresa – soma de todas as despesas. Portanto, trata-se de uma grande empresa com capacidade financeira infinitamente superior a multa aplicada. (<https://istoe.com.br/tim-brasil-encerra-2022-com-alta-de-195-no-faturamento/>)

Sendo assim, levando-se em consideração a natureza da infração, a condição econômica e a vantagem auferida, aplico à infratora 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 57/22, passo à graduação da pena administrativa.

a) A infração que enseja essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ n.º 57/22, figura no grupo 1, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo, conforme descrito no Formulário de Fiscalização.

b) Verifico 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 da infratora, deverá-se considerar a sua receita mensal média, o que o fazemos com base na receita bruta, nos termos do art. 24, da Resolução PGJ nº 57/22.

Insta salientar que, embora a Representada tenha informado nos autos (fl. 206-v) uma suposta receita obtida no Estado de Minas Gerais no ano de 2016, no montante de R\$ 1.936.977.036,56 (um bilhão, novecentos e trinta e seis milhões, novecentos e setenta e sete mil, trinta e seis reais e cinquenta e seis centavos), **as demais informações colhidas pelo Ministério Público não nos permitem levar em consideração essa receita.**

Conforme os dados divulgados no *site* da fornecedora, no documento denominado "DIVULGAÇÃO DE RESULTADOS 4º TRI2016", **observa-se que ano de 2016 a empresa alcançou a cifra de R\$ 22.746.000.000,00 (vinte e dois bilhões, setecentos e quarenta e seis milhões) em relação à Receita Bruta** (<https://api.mziq.com/mzfilemanager/v2/d/4c4aa51f-1235-4aa1-8b83-adc92e8dacc3/824bfef9-3c3f-44cb-9fcf-b58b149e7594?origin=1>).

Diante da receita obtida pela TIM no âmbito nacional, e **considerando-se a proporcionalidade dos serviços prestados pela empresa no Estado de Minas Gerais, percebe-se ser totalmente desproporcional o valor informado por ela à fl. 151.**

Em pesquisa realizada nos bancos de dados da ANATEL (<https://informacoes.anatel.gov.br/painel/acessos/telefoniamovel>), verificou-se que, em dezembro de 2016 a TIM registrou, em todo o país, 63.417.935 acessos de telefonia móvel. Nesse mesmo mês, no Estado de Minas Gerais, foram registrados 5.575.641 acessos.

Empresa	Acessos	Porcentagem de Mensagem	Ranking
VIVO	73.777.893	36,2%	1
TIM	63.417.935	26,8%	2
CLARO	58.178.675	24,7%	3
Oi	42.178.246	17,1%	4
NEXTEL	2.388.032	1,1%	5
ALGAR (CTBC TELECOM)	1.343.746	0,6%	6
PORTO SEGURO	483.468	0,2%	7
DADORA	200.915	0,0%	8
PREFEITURA DE LONDRINA/PR	71.874	0,0%	9
TERAMIN TELECOMUNICAÇÕES LTDA	7.199	0,0%	10

Empresa	R	Acesso	Participação de Mercado	Ranking
VIVO		8.269.346	35,4%	1
TIM		5.675.641	23,9%	2
OI		5.457.981	23,1%	3
CLARO		2.897.714	12,4%	4
ALGAR (CTBC TELECOM)		1.141.818	4,8%	5
NEXTEL		214	0,0%	6
DATORA		200	0,0%	7

Isso significa que, em dezembro de 2016, 8,80% de todos os acessos de telefonia móvel realizados por clientes da TIM se deu em Minas Gerais.

Essa informação nos permite concluir que, no ano de 2016, em média, 8,80% da receita obtida pela TIM se deu em razão de sua atuação no Estado de Minas Gerais.

Portanto, diante da inaceitabilidade das informações prestadas pela TIM à fl. 206-v, e com fulcro no art. 24 da Resolução PGJ n.º 57/2022, arbitro o faturamento da TIM no Estado de Minas Gerais no percentual correspondente à 8,79% de todo o faturamento que ela obteve no País.

Com base no documento divulgado no site da fornecedora "DIVULGAÇÃO DE RESULTADOS 4º TRI2016", fixo o faturamento bruto da empresa no Estado de Minas Gerais em R\$ 1.999.373.400,00 (um bilhão, novecentos e noventa e nove milhões, trezentos e setenta e três mil e quatrocentos reais), que corresponde à 8,79% da Receita Bruta obtida pela TIM no ano de 2016 (R\$ 22.746.000.000,00 - vinte e dois bilhões, setecentos e quarenta e seis milhões).

Assim, o porte econômico da fornecedora, em razão de seu faturamento bruto, é considerando GRANDE, o qual tem como referência o fator 5.000.

d) Com os valores acima apurados, estando retratadas a gravidade da infração e a condição econômica, aplico os dados à fórmula prevista no artigo 28 da Resolução PGJ n.º 57/22, motivo pelo qual fixo o quantum da pena-base no valor de R\$ 1.671.144,50 (um milhão, seiscentos e setenta e um mil, cento e quarenta e quatro reais e cinquenta centavos), conforme se depreende da planilha de cálculos anexa, nos termos do art. 27 da Resolução PGJ n.º 57/22.

e) Reconheço as circunstâncias agravantes previstas nos incisos I e VI do §2º do artigo 29 da Resolução PGJ n.º 57/22, pelo que aumento a pena em 1/6 (um sexto), totalizando o quantum de R\$ 1.949.668,58 (um milhão, novecentos e quarenta e nove mil, seiscentos e sessenta e oito reais e cinquenta e oito centavos), eis que o infrator é reincidente e a prática infrativa causa dano coletivo e possui caráter repetitivo.

Desse modo, fixo a multa definitiva para a TIM S.A. no valor de R\$ 1.949.668,58 (um milhão, novecentos e quarenta e nove mil, seiscentos e sessenta e oito reais e cinquenta e oito centavos), em virtude de seu porte econômico e dos demais fatores analisados.

ISSO POSTO, determino:

1) a intimação da Representada no endereço indicado à fl. 02 dos autos, para que, no prazo de 10 dias úteis, a contar do recebimento da notificação:

a) recolha à conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, o percentual de 90% do valor da multa fixada acima, isto é, o valor de **R\$ 1.754.701,73 (um milhão, setecentos e cinquenta e quatro mil, setecentos e um reais e setenta e três centavos)**, por meio de boleto, sendo que o pagamento da multa com redução de percentual de 10% somente será válido se efetuado nos 10 (dez) dias úteis contados da intimação, ainda que o prazo de vencimento do boleto seja maior;

b) ou apresente recurso a contar da data de sua intimação, a ser protocolado perante a autoridade administrativa julgadora, **por via postal ou enviado por meio eletrônico**, nos termos do art. 33, §1º, da Resolução PGJ n.º 57/22;

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;

3) Mantenha-se em sigilo a mídia acostada à fl. 71.

Cumpra-se na forma legal.

Belo Horizonte, 16 de agosto de 2023.



Glauber S. Taagiba do Carmo
Promotor de Justiça