



7953198

08012.003776/2013-87



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA

Nota Técnica n.º 34/2019/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ

PROCESSO Nº 08012.003776/2013-87

DATA: 28 de janeiro de 2019

REPRESENTANTE: Departamento de Defesa de Proteção ao Consumidor (DPDC)

REPRESENTADO: Tim Celular S/A

ASSUNTO: Prática Abusiva

EMENTA: Processo Administrativo. Irregularidade na oferta e na comercialização de serviços adicionados. Oferta em dissonância com a entrega efetiva dos serviços, de modo a induzir o consumidor em erro. Anúncios que não destacam aspectos essenciais do serviço e que, assim, não fornecem elementos suficientes à formação de um adequado entendimento, pelo consumidor, acerca daquilo que efetivamente lhe estaria sendo entregue e pelo que seria cobrado, tornando a contratação carente de um consentimento prévio efetivamente informado, essencial à caracterização de legítima expressão da vontade de contratar, por parte do consumidor. Infração aos arts. 4º, *caput*, inciso III; 6º, inciso IV, por força da inobservância dos princípios e do desrespeito aos direitos básicos do consumidor ali inscritos. Violação, ainda, ao artigo 39, inciso III e 46 da Lei 8.078/90. Aplicação de sanção de multa no valor de R\$ 9.736.859,94 (nove milhões, setecentos e trinta e seis, oitocentos e cinquenta e nove reais e noventa e quatro centavos) e devolução em dobro do valor cobrado dos consumidores, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC.

I. Relatório

1. Trata-se de Processo Administrativo instaurado por este Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), do Ministério da Justiça e Segurança Pública, em face da TIM Celular S/A. (Representada), a fim de verificar supostas irregularidades na oferta de serviços e de seguros, levando ao seu fornecimento sem um consentimento prévio efetivamente informado por parte do consumidor, o que, em tese, poderia redundar na prática de cobrança de valores indevidos, com base em tais serviços.
2. Precipuamente, com o escopo de verificar a amplitude das supostas irregularidades cometidas pela operadora TIM em âmbito nacional (fls. 01-02), foi solicitada a realização de pesquisa por meio do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC), do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), abrangendo o período de 1º de janeiro de 2010 a 30 de junho de 2013. O resultado da pesquisa (fls. 03-18) revelou número expressivo de reclamações de consumidores em todo o território nacional contra a referida operadora totalizando 104.652 (cento e quatro mil seiscentas e cinquenta e duas) registros. O maior quantitativo de insurgências se referia, em primeiro lugar, a “cobrança indevida e abusiva” a qual identificava-se com um total de 46.804 (quarenta e seis mil e oitocentos e quatro) reclamações. Na Nota Técnica apresentada pelo SINDEC há vários relatos de consumidores que afirmavam não ter contratado serviços da operadora TIM e que, posteriormente, verificaram a cobrança de serviços (e, até mesmo, ‘seguros’), que não solicitaram, tais como seguro e serviço, conforme relatos abaixo:

*“UF: MS**Razão Social: TIM CELULAR S.A.**Nome Fantasia:**CNPJ: 04206050000180**Data: 26/10/2011**A consumidora relata que não adquiriu seguro do cartão junto à requerida, no entanto está vindo tal cobrança em sua fatura indevidamente. Assim entramos em contato e solicitamos o cancelamento da cobrança do seguro conforme protocolo nº ***.**“UF: SC**Razão Social: TIM CELULAR S.A**Nome Fantasia: TIM SUL**CNPJ: 042060500007860**Data: 29/11/2012**O consumidor acima qualificado comparece a este órgão de Proteção e Defesa do Consumidor no dia 29 de novembro de 2010 e na presença do servidor abaixo subscrito descreve os seguintes fatos: Relata que possui uma linha telefônica no nº (48) *** junto a Reclamada Tim. No qual a Reclamada no mês de outubro veio cobrando na fatura do Consumidor os serviços de Download sendo que o Consumidor não solicitou nenhum serviço. No dia 16/10/2012 o Consumidor entrou em contato com Reclamada sob o nº de protocolo: ***, onde lhe informaram que cancelariam os serviços e reajustariam sua fatura. Todavia a fatura de novembro veio cobrando novamente.”**“UF: PR**Razão Social: TIM CELULAR S.A- AOP**Nome Fantasia:**CNPJ: 04206050000180**Data: 22/11/2012**O consumidor ** inscrito no cpf sob o nº **, relata que o fornecedor Tim está cobrando serviços que o mesmo não utiliza (baixar músicas no celular – R\$ 4,99/mês). O mesmo não solicitou estes serviços, entrando em contato várias vezes com o fornecedor e não obtendo êxito. O consumidor indignado, por ser a segunda vez que recorre a este órgão requerer seus direitos.”**“UF: MG**Razão Social: TIM CELULAR S.A**Nome Fantasia: TIM**CNPJ: 04206050000180**Data: 16/10/2012**O consumidor ** portador do cpf nº ***, é titular da linha de acesso nº (31) *** através de contrato de prestação de serviços de telefonia móvel contratado*

junto à empresa Tim celular s.a, ora fornecedora, sendo o seu plano infinity controle com pagamento mensal de R\$ 27,00 (vinte e sete) reais. Relata que, diariamente, recebe mensagens multimídia o que está consumindo seus créditos.

Diante disso, há cerca de 60 (sessenta) dias, entrou em contato com a central de atendimento da fornecedora para cancelar estes serviços, e, como não obteve êxito, decidiu dirigir-se a uma das lojas físicas para conseguir solução, foi orientado a pegar o telefone que fica dentro da loja e ligar para o "sac", o que foi feito, novamente, pelo consumidor. Ocorre que, até a presente data, nenhuma providência foi dada ao caso, continuando o consumidor a receber mensagens, e arcando com o prejuízo dos descontos de seus créditos.

"UF: RJ

Razão Social: TIM CELULAR S.A

Nome Fantasia: TIM – AO DEPARTAMENTO JURÍDICO

CNPJ: 04206050000180

Data: 22/04/2013

O consumidor portador do CPF: *** e RG:*** informa que no mês de FEV/2013, celebrou o contrato de adesão aos serviços de TELEFONIA MOVEL – POS PAGO, cujo terminal de acesso de N° (021) ***, pacote 50MIN. Em síntese, a partir do mês 02/2013, ao receber a fatura com vencimento em 25/02/2013; 25/03/2013 e 25/04/2013, aferiu cobranças indevidas acerca do serviço de TIM TORPEDO; SERVIÇOS SMS; TIM CONNECT FAST; TIM WAP FAST e CONTEÚDOS E DOWNLOADS, no valor de R\$ 34,06; R\$ 44,97 e R\$ 42,80, visando evitar maiores transtornos adimpliu as cobranças, contudo contestou a situação perante a empresa que justificou se tratar de desconto acerca do serviço de recebimento de SMS PROMOCIONAIS, que são cobrados, imediatamente constatou a situação, uma vez que não solicitou a prestação dos serviços nem fora ofertado, mas a reclamada justifica ser de obrigação do consumidor o cancelamento dos serviços enviando a mensagem com a palavra "NÃO", mediante a situação tormentosa a linha se encontra cancelada.

3. Em decorrência do quantitativo de reclamações apresentadas como resultado da Pesquisa SINDEC, por intermédio da Notificação nº 503-2013/CGCTPA/DPDC/Senacon/MJ, a operadora TIM, foi provocada a se manifestar. Em resposta (fls. 51-61) a operadora TIM aduziu que a Nota Técnica do SINDEC não apresentava a quantidade de demandas que se referem especificamente sobre eventual cobrança indevida de serviços fornecidos por terceiros e que não tenham sido contratados pelos usuários; no que tange aos Serviços de Valor Adicionado ("SVA") comercializados pela operadora, eles não são regulados pela ANATEL, por não constituírem serviços de telecomunicações, sendo regido por um Código de Conduta firmado por todas as empresas integrantes do Móbile Entertainment Fórum ("MEF") da América Latina.
4. A Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL (fl. 17), foi oficiada (Ofício nº 2187-2013/CGCTPA/DPDC/Senacon/MJ) para apresentar informações sobre o caso, bem como informar se haveria procedimento em curso sobre a matéria. Manifestou-se a Autarquia (fl. 98) encaminhando a Nota Técnica nº 35/2013/RCIC/SRC elaborada pela Superintendência de Relações com os Consumidores, contendo 378 (trezentos e setenta e oito) reclamações registradas no sistema de suporte aos usuários – FOCUS, referente ao assunto "serviços adicionais não autorizados" entre 1º de janeiro a 4 de outubro de 2013. Outrossim, mediante nova iniciativa, por intermédio do Ofício nº 191/2014-CODI-Anatel (fls. 120-122), a Agência Nacional de Telecomunicações, por meio da Gerência de Controle de Obrigações de Direitos dos Consumidores, noticiou que não foram identificados processos sobre "serviços adicionais não solicitados" em face da empresa TIM Celular S/A.
5. Na data de 21 de novembro de 2013, foi expedida outra Notificação nº 809/2013/CGCTPA/DPDC/Senacon/MJ (fls. 105-106) à operadora TIM, para que apresentasse esclarecimentos quanto aos seguintes quesitos: a) *Quais são os serviços fornecidos aos consumidores? Relacionar todos os serviços e diferenciar os de terceiros dos fornecidos pela própria operadora e as suas finalidades.* b) *Qual o valor cobrado em cada serviço?* c) *Como os consumidores contratam estes serviços?* d) *O consumidor paga multa caso queira cancelar o serviço?* e) *Qual a quantidade de consumidores que contrataram estes serviços nos anos de 2012 e 2013?* f) *Qual a quantidade de reclamações sobre serviços adicionados existentes no SAC da Empresa? Especificar os serviços de terceiros e fornecidos pela própria operadora.* g) *Qual a quantidade de clientes que a empresa possui? Especificar os planos pré-pago e pós-pago.*
6. Como resposta (fls. 111-118) apresentou a operadora TIM: a) *relação de 14 (quatorze) categorias de serviços e seguros distintos (Tim Music; Tim Som de Chamada; Tim App Shop etc.), sendo todos prestados por terceiros e com variadas finalidades (som de chamadas; jogos e aplicativos; portal de voz; curso de inglês; curso de espanhol; sorteios e etc.). Não obstante, foi previsto que são mais de 100 serviços diferentes eram prestados por terceiros;* b) *o valor que era cobrado por serviço, variando em média de R\$ 0,41/dia + imp. a R\$ 9,99/mês;* d) *informação de que a TIM não efetuava cobrança de multa por cancelamento de nenhum dos serviços disponibilizados aos usuários;* e) *esclarecimentos no sentido de que entre os anos de 2012 e 2013, houve aproximadamente 35 milhões de contratações de serviços de valor adicionado (sendo que o mesmo usuário poderia ter realizado mais de uma contratação); dificuldade em demonstrar os dados do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), pois segundo a empresa não seria possível diferenciar as reclamações que se referiam à cobrança de serviços ordinários, das reclamações relativas à supostas irregularidades na cobrança de serviços adicionados;* g) *a base atual de clientes da TIM que girava a época em torno de 61 milhões de usuários contratantes de planos pré-pagos e 12 milhões de usuários nos planos pós-pagos.*
7. Com vistas a contribuir na elucidação e instrução do feito, o Procon de Panambi/RS (fls. 125-151) enviou denúncia em face da operadora TIM, na qual era informado que o consumidor recebia cobrança de serviços adicionados sem solicitação, tais como: horóscopos, jogos, *download*, etc, que lhe teriam sido impostos e que os consumidores não sabiam a finalidade a que se destinavam, bem como não era possível fazer o seu cancelamento. Segue o teor da reclamação, *verbis*:

"Senhor Gerente, vimos por meio desta lhe notificar da reclamatória protocolada pelo Sr. *** contra a operadora Tim, nos relata o consumidor que adquiriu a mais de três anos um plano da referida operadora com o número *** em que lhe era muito conveniente, pois pagava por um pacote de serviços o valor de R\$ 46,00. Ocorre que sem lhe fazer nem um comunicado a operadora iniciou a fazer cobranças de serviços que o consumidor não solicitou, não sabe para que serve e não deseja. Desde então todos os meses o consumidor liga para o atendimento ao cliente e fica por mais de meia hora para ser atendido e ter sua fatura retificada e assim sucessivamente desde o mês de janeiro de 2013 e em julho iniciaram a cobrar outro serviço com a sigla VAS, que o consumidor não tem noção de que para serve. Apresenta-se os seguintes protocolos mês ***. O consumidor vem requerer uma solução imediata para seu caso. Que lhe seja mantida o valor do plano da oferta original e lhe seja devolvido em dobro todos os valores que lhe foram cobrados indevidamente até a presente data. Que lhe seja enviada a fatura com vencimento em 25/11/13 retificada e com data prorrogada para que não pague juros como vem pagando todos os meses. No caso do Sr. *** existem indícios de infração da Previsão Legal, Lei 8.078 de 11 de setembro de 1990.
8. Baseado nos elementos probatórios coletados na fase de investigação, foi instaurado Processo Administrativo, no dia 10 de novembro de 2014, por meio da Nota Técnica nº 220-2014/CGCTPA/DPDC/Senacon/MJ (fls. 157-162) ante os indícios de infração dos seguintes artigos do Código de Defesa do Consumidor: 4º, *caput*, I e III; 6º, III, IV e VI; 20, inciso II e § 2º; 31; 39, incisos III e IV e 46. Oportunamente, na mesma data, foi expedida a Intimação nº 83/2014 - CPA/CGCTPA/DPDC/Senacon/MJ (fl. 166) para a empresa apresentar defesa administrativa, bem como foi enviado o Ofício Circular nº 2134/2014-CPA/CGCTPA/DPDC/Senacon/MJ (fl. 165), aos membros no Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC, para conhecimento da instauração.
9. Pela defesa administrativa ofertada pela operadora (fls. 169-182) foi reiterado o argumento de que o número de reclamações apresentadas pela Pesquisa SINDEC não serviria para fundamentar a alegação de que a prática de adicionar serviços sem solicitação do consumidor tenderia a ser prática usualmente adotada pela empresa. Acrescentou que para se efetivar a cobrança de "Serviço de Valor Adicionado" (i) *o usuário deve informar o número da linha telefônica;* (ii) *uma senha será enviada à linha informada;* (iii) *o usuário deve inserir a senha recebida em um campo específico;* e (iv) *o usuário deve marcar um campo em que é informado o valor do serviço.*

10. Em razão do recebimento do Ofício Circular nº 2134/2014-CPA/CGCTPA/DPDC/Senacon/MJ, o qual comunicava a instauração de Processo Administrativo em desfavor da operadora TIM, os órgãos que integram o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor passaram a enviar novas denúncias a este Departamento.
11. O Ministério Público do Estado de Minas Gerais encaminhou cópia integral do processo administrativo decidido no âmbito daquele Órgão, no qual teria sido realizada a análise da prática infrativa da operadora TIM de impor aos consumidores a contratação dos serviços de torpedos ilimitados pelo valor de R\$ 9,90 (nove reais e noventa centavos) por mês e que ao final, ante a existência de cometimento de infrações, a operadora foi condenada a pagar R\$ 4.169.166,67 (quatro milhões, cento e sessenta e nove mil, cento e sessenta e seis reais e sessenta e sete centavos). O mesmo Ministério Público, por meio do Ofício nº 1278/2015/Serviços regulamentados pela Anatel, informou que instaurou Investigação Preliminar em face do fornecedor TIM Celular S/A, tendo como objeto a cobrança indevida de seguro no valor de R\$ 7,90 (sete reais e noventa centavos), que implica em redução de crédito pré-pago dos consumidores. O Ministério Público de Minas Gerais endereçou cópia integral da decisão administrativa proferida contra a ACOTEL DO BRASIL LTDA, parceira da operadora TIM, que enviava mensagens (SMS) e oferta de serviço à estação móvel, mediante cobrança de serviço não solicitado pelo consumidor ante a falta de anuência deste à contratação. Novo Ofício nº 2386/2015/Serviços Regulamentados pela ANATEL, foi enviado no dia 17 de abril de 2015, no qual há relato de consumidor, em que a TIM estaria inserindo serviços tarifados nas linhas dos clientes sem o consentimento dos mesmos, como o serviço TIM protect no valor de R\$ 7,90 o qual eu nunca havia solicitado. Outro Ofício nº 92/2016/Serviços Regulamentados pela ANATEL, de 08 de janeiro de 2016, foi enviado pelo *Parquet* para comunicar a abertura de Investigação Preliminar, com o fito de verificar a suposta prática da operadora TIM de debitar créditos de telefonia decorrente de seguro no valor de R\$ 7,90, em razão de serviços não solicitados pelo consumidor.
12. Por sua vez, o Procon Municipal de Franca/SP remeteu ao conhecimento deste Departamento o caso da consumidora que estava a receber mensagens (SMS) onerosas em seu telefone celular, sem prévia autorização. O Procon de Panambi/RS, por intermédio do Ofício nº 004/2015, de 10 de abril de 2015, enviou cópia de diversos consumidores que alegavam cobrança indevida de serviços de horóscopo, jogos, *download*.
13. No dia 12 de maio de 2015, a operadora de telefonia TIM foi novamente Notificada, desta vez para apresentar esclarecimentos quanto a quantidade de reclamações sobre serviços adicionados existentes no Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC da empresa, discriminando os serviços de terceiros e os fornecidos pela própria operadora. Expirado o prazo de resposta, após transcorrido o prazo de 60 (sessenta dias) anteriormente requerido, no dia 27 de agosto de 2015, compareceram representantes da referida operadora nas dependências deste Órgão e requereram nova dilação de prazo, sendo deferido prazo suplementar de 15 (quinze) dias para manifestação. Desta forma, a TIM apresentou resposta noticiando que entre janeiro a agosto de 2015, o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) da operadora registrou o total de 230.749 (duzentas e trinta mil setecentas e quarenta e nove) reclamações acerca do tema "Serviço de Valor Adicionado" e que não seria possível discriminar os serviços de terceiros fornecidos pela própria operadora.
14. Na data de 25 de fevereiro de 2016, outra Notificação nº 20/2016/CPA-SENACON/CGCTPA/DPDC/SENACON foi expedida que a TIM apresentasse os seguintes esclarecimentos: *a) Os serviços e os seguros fornecidos aos consumidores abrangendo o período de 2013 a 2016, relacionando em tabela formato Excel:*

a.1) os serviços adicionados e os seguros diferenciando os de terceiros, dos fornecidos pela própria operadora; a.2) indicação do nome dos terceiros/fornecedores que prestam os referidos serviços e seguros; a.3) especificar o tipo de relação jurídica é estabelecido com a operadora e o terceiro prestador de serviço adicionado. Indique ainda o benefício obtido pela operadora nesta transação com o terceiro. Apresente os instrumentos contratuais pertinentes a esta relação entre a operadora e o terceiro prestador de serviço adicionado. a.4) detalhamento atualizado das finalidades dos referidos serviços e seguros; a.5) como os consumidores contrataram estes serviços e seguros; a.6) a quantidade de consumidores que contrataram estes serviços e seguros entre os anos de 2013 a 2016; a.7) a quantidade média de clientes que a operadora possui nos anos de 2013 a 2016, diferenciando quais são pré-pago e pós-pagos; a.8) a quantidade de reclamações sobre os serviços adicionados existentes no SAC da operadora.
15. Como resposta a TIM manifestou-se informando a existência de 80 serviços de valor adicionado veiculados com a Marca TIM, prestados pela operadora em parceria com seguradoras, bem como os serviços de valor adicionado prestado por terceiros; indicou possuir 17 parceiros e explicou a relação jurídica estabelecida entre eles; apresentou cópia de modelo de contrato firmado com os prestadores de serviço; detalhou as formas como os consumidores contratam os serviços e os seguros (Portal Wap, SMS, Smart Message, SIMCard, Te ligou/Ligue Agora e Caixa Postal); especificou a quantidade de consumidores que contrataram os SVA e seguros entre os anos de 2013 a 2015, totalizando em 2013 - 11.277.644, 2014 - 22.648.337 e 2015 - 29.667.249 e Seguros 2013 - 109.963, 2014 - 165.295 e 2015 - 4.088.493; discriminou a quantidade média de clientes da empresa no período de 2013 a 2015: Celulares 2012 - 70.376, 2013 - 73.431, 2014 - 75.721 e 2015 - 66.234, Pré-pago 2012 - 59.658, 2013 - 61.146, 2014 - 63.212 e 2015 - 52.654 e Pós-Pago 2012 - 10.718, 2013 - 12.285, 2014 - 12.508 e 2015 - 13.581; expôs a quantidade de reclamações sobre serviços adicionados existente no SAC entre janeiro de 2013 a março de 2016, totalizando 2013 - 65534, 2014 - 65534, 2015 - 65534 e 2016 - 65.534.
16. Nova Notificação nº 48/2016/CPA-SENACON/CGCTPA/DPDC/SENACON, de 22 de março de 2016, foi expedida, desta vez para que a Representada apresentasse relatório acerca dos serviços adicionados oferecidos ou associados à empresa, contendo, os itens descritos, em formato aberto (mídia), com: *i) nome do serviço; ii) descrição do serviço; iii) valor do serviço (discriminando a forma de cobrança); iv) parceiros nos serviços/agregadores (se houverem); v) clientes que contrataram o serviço por ano e por modalidade de pagamento (mensal, semanal, diário ou avulso); vi) e o capital bruto acumulado por ano com cada serviço.* Como resposta a TIM apresentou tabela contendo o nome dos serviços e seguros comercializados, com sua descrição, respectivo valor, parceiros envolvidos, clientes que contrataram os serviços por ano, bem como o ganho bruto por ano por cada serviço.
17. A Representada logo após respostas às Notificações requereu reunião com os representantes do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor. No dia 01 de abril de 2016, às 10hs, a Representada compareceu nas dependências do DPDC, oportunidade em que ofereceu explicações complementares acerca da forma de comercialização dos serviços e dos seguros adicionados, assim como quais mecanismos estariam sendo adotados para diminuir o número de reclamações dos consumidores.
18. Na data de 12 de agosto de 2016 a CLARO foi intimada da fase de Alegações Finais. Na referida fase foram reiterados todos os argumentos já expendidos nas defesas administrativas anteriormente apresentadas e ainda foram suscitados argumentos no sentido de ser impossível a utilização das provas dos autos para imputar à Representada a conduta de comercializar serviços sem solicitação do consumidor, bem como de que houve regularidade na prestação dos serviços de valor adicionados.
19. Por fim, foi remetida a Notificação nº 128/2016/CCT/CGCTSA/DPDC/SENACON, em 20 de setembro de 2016, para a Representada apresentasse a receita bruta da empresa auferida nos 3 (três) últimos meses, consoante os termos do art. 12, § 1º, da Portaria nº 07/2016, do Ministério da Justiça. No dia 03 de outubro de 2016, apresentou a receita bruta da empresa auferida nos meses de abril a junho de 2016.

II. Voto

Da Competência do DPDC – Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor da Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública.

20. A questão em exame ultrapassa contornos individuais para impactar a coletividade, dado que envolve a oferta e contratação de seguros e de outras espécies de serviços adicionados sem solicitação prévia e/ou sem a manifestação de um consentimento prévio efetivamente informado, por parte de um amplo contingente de consumidores, em âmbito nacional. Além disso, em decorrência das contratações assim estabelecidas, as cobranças realizadas pela operadora em face desse universo de consumidores, mostram-se claramente indevidas.
21. Diante disso, nos termos da legislação vigente (art. 19, XI, do Decreto 8.668/12), ao DPDC - Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, subordinado à Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça, compete “fiscalizar demandas de relevante interesse geral e de âmbito nacional e aplicar as sanções administrativas previstas nas normas de defesa do consumidor, podendo, para tanto, instaurar averiguações preliminares e processos administrativos”.

Vulnerabilidade, transparência, boa-fé e equilíbrio: da violação aos princípios que orientam a proteção ao consumidor, no caso em exame

22. A Constituição Federal de 1988 situa o Direito do Consumidor no rol dos direitos e garantias fundamentais do cidadão (art. 5º, XXXII) e estabelece ser dever do Estado promover, na forma da lei, a defesa do consumidor.
23. Para tanto, na disciplina conferida ao tema pelo CDC - Código de Defesa do Consumidor, foi estabelecida a *vulnerabilidade* do consumidor, no mercado de consumo, como o primeiro dos princípios orientadores da Política Nacional das Relações de Consumo, cujo objetivo envolve, de forma expressa, orientar relações mais *transparentes e harmoniosas* (CDC, art. 4º, *caput* e I).
24. É justamente com base nessa premissa maior (a *vulnerabilidade* do consumidor), que outros princípios e regras se entrelaçam, formando uma moldura protetiva bastante abrangente e sólida, claramente focada no delineamento de relações pautadas na *boa-fé e equilíbrio* entre consumidores e fornecedores.
25. Vale lembrar, nesse passo, a vulnerabilidade é usualmente dividida em três âmbitos, pela doutrina brasileira: a técnica, a jurídica e a fática. A reformulação dada ao tema pela Professora Cláudia Lima Marques avança, ainda, com propriedade, na conformação da chamada ‘vulnerabilidade informacional’^[1], a mais expressiva para o caso em tela.
26. A vulnerabilidade informacional, nas lições da Professora Cláudia Lima Marques^[2], representa de modo muito preciso o fenômeno da sociedade informacional em que vivemos. Segundo seu entendimento, o dever de informar ganha contornos importantíssimos e fundamentais nos tempos atuais, seja no direito civil ou no direito do consumidor, em que sua importância é ainda maior, refletindo-se na proteção legal do consumidor, de modo destacado, nos termos do art. 4º, inciso III, do CDC (direito básico à informação).
27. Observa-se, aqui, ser esta a espécie de vulnerabilidade mais claramente presente no caso dos consumidores que não solicitaram que determinados serviços fossem adicionados às suas contratações junto à operadora e que, em decorrência disso, foram cobrados indevidamente por algo que não desejavam. Dessa forma, vê-se que a conduta da TIM, no presente feito, não só desrespeitou a condição de vulnerabilidade dos consumidores, como dela se beneficiou, na prática, para imputar-lhes serviços que não eram de sua vontade contratar, invertendo a ordem lógica de contratação. Tal conduta, além de distanciar-se dos objetivos da Política Nacional das Relações de Consumo (art. 4º, *caput*), infringiu, além do princípio da vulnerabilidade do consumidor (art. 4º, I), o princípio da boa-fé e do equilíbrio (art. 4º, III).
28. Tais princípios se imbricam e permitem a formação de uma das mais essenciais condições para a formação de relações de consumo transparentes, equilibradas e harmoniosas, como buscadas pelo CDC: a *confiança*, elemento essencial à demonstração da real vontade das partes em estabelecer uma relação de consumo.
29. No caso em exame, toda essa rica base principiológica, indispensável à legalidade e legitimidade das práticas verificadas no mercado de consumo, se vê maculada pelas posturas da operadora TIM Celular S.A.

Direitos básicos do consumidor

30. O Código de Defesa do Consumidor define, em seu artigo 6º, os chamados ‘direitos básicos’ dos consumidores. Dentre eles, destacam-se aqui, de forma especial aqueles insertos em seus incisos III (informação), IV (proteção contra abusos de toda sorte, nas diversas fases da relação de consumo) e VI (efetiva prevenção e reparação de danos morais).
31. O direito da informação pressupõe que ela seja prestada de forma adequada, clara e inequívoca (quantidade, características, composição, qualidade, preço, riscos) sobre os diferentes produtos e serviços ofertados ao consumidor.
32. O Ministro do Superior Tribunal de Justiça, Antonio Herman V. Benjamin, destaca a importância do direito à informação, de forma muito precisa, no Recurso Especial n.º 586.316/MG:

A informação é irmã-gêmea – ‘inseparável’, diz Jorge Mosset Iturraspe (Defensa Del Consumidor, 2ª ed., Santa fé, Rubinzal-Culzoni, 2003, p. 29) - dos Princípios da Transparência, da Confiança e da Boa-fé Objetiva. Sem ela, esses princípios não se realizam. Por isso se apregoa que ser informado é ser livre, inexistindo plena liberdade sem informação. Perceptível, então, a contradição entre aqueles que pregam o ‘livre mercado’ e, ao mesmo tempo, negam, solapam ou inviabilizam a plena informação ao consumidor. Segundo, é a informação que confere ao consumidor ‘a possibilidade de utilizar os produtos comercializados com plena segurança e de modo satisfatório aos seus interesses’ (Gabriel A. Stilitz, Protección Jurídica Del Consumidor, Buenos Aires, Depalma, 1986, p. 45). Só o consumidor bem informado consegue de fato usufruir integralmente os benefícios econômicos que o produto ou serviço lhe proporciona, bem como proteger-se de maneira adequada dos riscos que apresentam. Por esse último aspecto (proteção contra riscos), a obrigação de informar deriva da obrigação de segurança, que modernamente, por força de lei ou da razão, se põe como pressuposto para o exercício de qualquer atividade no mercado de consumo.

33. Como se vê, a teor de tão precisas ponderações, o direito à informação pode muito bem ser considerado ‘o mais básico’ de todos os direitos do consumidor, devendo sempre ser observado minuciosamente, pois, além de ser um pressuposto para seu exercício de liberdade de escolha, assegura as condições indispensáveis para o respeito aos demais direitos.
34. A informação a ser prestada ao consumidor deve ser completa, gratuita e útil^[3], de forma que o consumidor compreenda o que está adquirindo ou contratando. Ela é a essência do contrato e assegura a transparência na relação de consumo.
35. Além do direito à informação, o artigo 6º, no inciso IV, traz a proibição às práticas e cláusulas abusivas impostas aos consumidores. Estas proibições asseguram ao consumidor que aquilo que está sendo ofertado seja realmente o que ele irá contratar, sem nenhuma distinção ou alteração da oferta apresentada, bem como que a ele não serão impostas condições de contratação que lhe causem prejuízos e, ainda, que o fornecedor não se valerá, em sua

relação com ele, de métodos e práticas comerciais coercitivas ou desleais.

36. Violados tais direitos, consolidadas as práticas vedadas pela lei de proteção e defesa do consumidor, a ele se deve garantir a *efetiva reparação dos danos* que tenha experimentado, nas relações de consumo (art. 6, VI). Ou seja; mais do que sujeitar-se o fornecedor às sanções que a própria lei estipula, por tais violações, também pela efetiva reparação dos danos por sua conduta causados deverá ele responder.

Das práticas abusivas violadoras de direitos aqui constatadas

37. Inicialmente, vale destacar que a oferta aos consumidores de ‘serviços adicionados’, por parte das empresas de telecomunicações, não é vedada pelo ordenamento jurídico, tampouco pelo Código de Defesa do Consumidor. Entretanto, importante ressaltar que o presente Processo Administrativo não foi instaurado pela comercialização dos seguros e de outros serviços *per si*, mas, sim, em decorrência do modo como tais serviços adicionados estão sendo oferecidos aos consumidores, sem informações corretas e claras sobre o que de fato se oferta e em que condições tais serviços são efetivamente contratados, e do modo como se concretizam tais contratações, não raro sem registro apropriado acerca da efetiva solicitação desses serviços, por parte dos consumidores.
38. Pelo conjunto probatório reunido nos autos, em especial pelas Pesquisas do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC é possível notar um elevado número de reclamações em desfavor da operadora TIM Celular S.A. pela prática de oferta e de comercialização de seguros e de serviços, sem solicitação prévia do consumidor. Nos atendimentos realizados pelos Procons, os consumidores destacaram em sua fala que verificaram cobrança indevida de seguros e de serviços que não haviam requisitado. Observe-se:

“UF: ES

Razão Social: TIM CELULAR S.A

Nome Fantasia: TIM

CNPJ: 04206050004410

Data: 08/09/2011

A consumidora acima qualificada relata possuir linha 27 ***, que está cadastrado no plano pré-pago e que sempre realiza as recargas de crédito telefônico através do cartão de crédito n°. ****.

Informa que sempre que realiza a operação de recarga de créditos telefônicos é posto a sua escolha efetuar a recarga com a contratação de Seguro ou sem a contratação de Seguro, mas afirma sempre ter escolhido a opção de recarga de créditos telefônicos sem a contratação de Seguro.

Relata, porém que não contratou qualquer serviço ou produto com as empresas em questão que justificasse a inclusão do SEGURO FÁCIL PREMIADO, que sempre lhe foi oferecido no momento da recarga supra citada, em sua fatura, motivo pelo qual acredita ser vítima de fraude.”

“UF: GO

Razão Social: TIM CELULAR S.A

Nome Fantasia: TIM CELULAR S.A

CNPJ: 04206050005301

Data: 26/03/2013

O consumidor em epígrafe recorre a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor a fim de dirimir a lide a seguir: Aduz que possui uma linha de telefonia móvel pré-paga junto à reclamada, sob o acesso (64) ***. Relata que no dia 21/03/2013 fez uma recarga em sua linha no valor de R\$ 31,00. Informa que o crédito não caiu em sua linha. Que procurou o estabelecimento onde fez a recarga, sendo informado que o crédito tinha sido colocado com sucesso. Ao procurar a loja da reclamada foi informado de que seu chip estava queimado, onde com isso adquiriu um novo chip, pagando pelo mesmo o valor de R\$ 20,00. Ao trocar o chip, caiu em sua linha apenas o valor de R\$ 4,31, discordando e com isso recorrendo a este Órgão. Entramos em contato com a reclamada, onde a atendente Adriana informou que está ativo na linha do consumidor um serviço de interatividade chamado Kiss Premiado, onde é debitado de seus créditos o valor de R\$ 1,46 por dia. O consumidor discorda, pois informa que jamais ativou tal serviço. Desta forma a atendente fez o cancelamento do serviço e bloqueio da linha para que não possa ativar mais o mesmo. Colocou também o valor de R\$ 13,00 na linha do consumidor como forma de acordo. Protocolo ***.

39. Além dos casos apresentados decorrentes da Pesquisa SINDEC, há de se verificar que pelo Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) da própria operadora foram registradas 230.749 (duzentas e trinta mil setecentas e quarenta e nove) reclamações referente ao problema de adição de seguros e serviços sem solicitação do consumidor no ano de 2013 e perante a ANATEL foi constatado o registro de 378 (trezentos e setenta e oito) reclamações no sistema de suporte aos usuários – FOCUS, referente ao assunto “serviços adicionais não autorizados” entre 1º de janeiro a 4 de outubro de 2013. Outrossim, no ano de 2015, foram registradas 230.749 (duzentas e trinta mil setecentas e quarenta e nove) reclamações no Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) da operadora com o mesmo objeto.
40. Nas relações contratuais, mormente naquelas de consumo, a qualidade da manifestação de vontade, baseada num consentimento efetivamente informado, mostra-se efetiva *condição de validade da contratação*.
41. O ‘consentimento informado’ envolve, necessariamente, a compreensão, pelo consumidor, acerca daquilo que a ele se oferta, dos benefícios que contrata e das obrigações que assume – e isso, à evidência, pressupõe uma oferta adequada, clara e precisa, por parte do fornecedor.
42. Respaladas nas provas colhidas nos autos, verifica-se que, num número altamente expressivo de casos, a oferta e a comercialização dos chamados serviços adicionados, pela TIM junto a seus clientes, não envolvem a clareza e a precisão necessárias, de modo a permitir ao consumidor a formação de um consentimento consciente, corretamente informado, apto a legitimar tais contratações. Não raro, em inúmeros casos, o consumidor acaba contratando sem que tenha realizado qualquer solicitação nesse sentido e, ainda pior, sem sequer saber que contratou algum serviço e, por conseguinte, que algo lhe será cobrado em função disso.
43. Esta espécie de conduta configura infração descrita nos termos do artigo 39, inciso III do CDC, que proíbe e reconhece como prática abusiva o fornecimento de qualquer produto ou serviço sem solicitação prévia do consumidor.
44. Além da ofensa ao artigo 39, inciso III, restou evidenciado que a operadora TIM também adota conduta vedada pelo inciso VI do mesmo dispositivo que proíbe o fornecedor de prevalecer da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços. Este comportamento é cabalmente comprovado por meio de reclamações no SAC da operadora e de registros de reclamações no SINDEC em que alguns consumidores alegam que não solicitaram serviços e seguros adicionais, que foram cobrados indevidamente pelos mesmos e que tiveram dificuldades para promoverem o seu cancelamento, bem como obter a respectiva restituição. Nesse sentido, cite-se: “*Informa que sempre que realiza a operação de recarga de créditos telefônicos é posto a sua escolha efetuar a recarga com a contratação de Seguro ou sem a contratação de Seguro, mas afirma sempre ter escolhido a opção de recarga de créditos telefônicos sem a contratação de Seguro. Relata, porém que não contratou qualquer serviço ou produto com as empresas em questão que justificasse a inclusão do SEGURO FÁCIL PREMIADO, que sempre lhe foi oferecido no momento da recarga supra citada, em sua fatura, motivo pelo qual acredita ser vítima de fraude*”. Assim, evidencia-se que a operadora de

telefonias TIM, em um número expressivo de situações, aproveitou-se da condição de vulnerabilidade dos consumidores para imputar-lhes serviços adicionados, em total desrespeito dos princípios da vulnerabilidade, boa-fé, transparência e confiança.

45. Diante dos fatos relatados e dos elementos de provas produzidos, fica configurado que a conduta da operadora TIM foi ofensiva ao Código de Defesa do Consumidor, não podendo a mesma se eximir da sua responsabilidade, ao alegar que os casos apresentados consistiram tão somente em fatos isolados, locais e de responsabilidade de terceiros.
46. Deste modo, confirma-se que o negócio jurídico celebrado entre a fornecedora e o consumidor nasceu eivado pelo vício da falta de informação quanto à prestação do fornecimento dos serviços, uma vez que o maior interessado na aquisição verdadeira de um serviço, qual seja o consumidor, não teve sua vontade e expectativa respeitadas por esta fornecedora.
47. Tendo em vista que ficou demonstrada que a fornecedora TIM pratica a conduta infrativa de adicionar serviços sem o devido consentimento do consumidor, também restou claro que tal prática não atende às legítimas expectativas deste, tendo em vista o não respeito à manifestação da vontade, havendo, portanto, a obrigação de reparação dos danos.
48. No mais, em razão de não ter sido oportunizado ao consumidor o direito a ter conhecimento prévio de que estaria contratando serviço, tão pouco não teve ele o direito ao conhecimento prévio do contrato celebrado, o instrumento contratual entabulado entre as partes não pode obrigar o consumidor, não vigendo a máxima do *pacta sunt servanda*, no qual o contrato faz lei entre as partes, em respeito a previsão contida no artigo 46 do Código de Defesa do Consumidor.
49. Registre-se que os serviços prestados ao consumidor sem solicitação prévia, além de serem considerados abusivos, são considerados gratuitos, sem obrigação de pagamento, conforme dicção do artigo 39, parágrafo único do CDC, onde se lê que “*Os serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor, não hipótese prevista no inciso III, equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação do pagamento.*” Os serviços adicionados sem solicitação são assim tratados pelo CDC, porque tal prática aproveita-se da fraqueza e ignorância do consumidor, conforme previsão do art. 39, IV, do Código.

Ofertas imprecisas e obscuras, contratações de efetividade prejudicada

50. Por tudo quanto até aqui consignado, tem-se clara, ainda, a caracterização, na conduta da TIM, de ofensa ao artigo 31 do Código de Defesa do Consumidor, que determina que a informação a ser prestada ao consumidor deve ser clara, correta, clara, precisa e ostensiva sobre, dentre outros aspectos, as características e preço do serviço ofertado. A título de ilustração, segue fala de um dos consumidores induzidos a acreditar que estariam usufruindo de serviço gratuito disponibilizado pela operadora:

“UF: PE

Razão Social: TIM CELULAR S.A

CNPJ: 04206050000180

Data: 30/04/2013

A consumidora declara estar sendo cobrada pelo serviço de um seguro fácil premiado, serviço que teria sido cadastrado por um agregado da operadora TIM, onde não solicitou a adesão ao serviço que está sendo dobrada. Linha nº (81) ***. Obs: Ao entrar em contato com a reclamada através do telefone 0800-741-0044, atendente Ana Fernandes, informou, que este deve ser feito contato com o cartão, pois a operadora não teria como efetuar o cancelamento da cobrança. Protocolo de atendimento nº ***. Em contato com o cartão de crédito IBI através do telefone 0800-704-0124, atendente Cristina, formalizou a contestação em sistema, conforme protocolo nº ***, sendo necessário aguardar um prazo de 15 dias úteis. Cartão nº ***.

51. Patente ainda, na fala acima transcrita, a ausência de conhecimento prévio do consumidor acerca do conteúdo da contratação a ele imposta contra sua vontade, o que caracteriza, de forma precisa, violação ao comando do art. 46, do CDC, que objetivamente isenta de obrigações os consumidores, em contratações de consumo, “*se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo*”.

Do simultâneo desatendimento à Legislação do Serviço Telefônico

52. A Lei nº 9.472/97 - Lei Geral de Telecomunicações (LGT) é a responsável por tratar da organização dos serviços de telecomunicações. Referida lei, no seu artigo 61, trouxe a definição do serviço de valor adicionado:

Art. 61. Serviço de valor adicionado é 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, movimentação ou recuperação de informações.

53. A LGT autorizou a Agência Nacional de Telecomunicações a editar o Regulamento nº 477, de 7 de agosto de 2007, do Serviço Móvel Pessoal (SMP). Os artigo 44 do Regulamento é o dispositivo que cuida da oferta de serviços adicionados, no âmbito do SMP.

54. O artigo 44 estabeleceu que cobranças diferentes da prestação de serviço de telecomunicações dependem de prévia autorização do usuário, conforme transcrito abaixo:

Art. 44. A entrega do documento de cobrança ao Usuário, constituído de demonstrativos e faturas dos serviços prestados, deve ocorrer pelo menos 5 (cinco) dias antes do seu vencimento.

§ 2º A prestadora pode lançar no documento de cobrança, desde que de forma clara e e explícita, os valores devidos em função da exploração de serviços de valor adicionado, bem como de outras comodidades ou facilidades relacionadas com o serviço autorizado.

§ 3º A inclusão, na cobrança, de qualquer valor devido que não decorra da prestação de serviços de telecomunicações, depende de prévia autorização do Usuário.

55. Verifica-se, assim, que até mesmo a legislação pertinente ao serviço de telecomunicações móvel determina que a operadora somente poderá adicionar algum valor relativo à prestação de algum serviço que não seja o de telecomunicações se houver a autorização prévia do consumidor. Simultaneamente violada pela conduta da TIM Celular S.A., portanto, no caso vertente, também a legislação de regência dos serviços de telecomunicações.

Da Responsabilidade da Operadora de Telecomunicações

56. Em que pese a fornecedora de serviço telefônico TIM Celular S.A. alegar em suas manifestações acostadas aos autos, “não ter responsabilidade pelo procedimento dos terceiros com quem ela contrata para disponibilizar serviços adicionados”, sustentando que a sua conduta limita-se a incluir os valores nas faturas, fato é o Código de Defesa do Consumidor estabelece que todos os fornecedores respondem solidariamente pela prestação dos serviços e pelos danos

daí advindos, para os consumidores (CDC, art. 7, Par. Único).

57. No mesmo sentido, a Lei nº 9.472/97, art. 94, II, embora permita que a concessionária contrate com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço, dispõe também ser ela sempre responsável por essas atividades perante a Agência Nacional de Telecomunicações e perante os usuários (§ 1º desse mesmo dispositivo).

Da Devolução em dobro dos valores indevidamente cobrados

58. O artigo 42, parágrafo único, da Lei 8.078/90, estabelece que nas cobranças realizadas de forma indevida, a restituição da quantia deve ocorrer em dobro, *in litteris*: “o consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo as hipóteses de engano justificável”.
59. De tal modo, constatado nesses autos que a operadora de telefonia TIM procedeu com a cobrança indevida de valores de serviços dos consumidores, entre os anos 2013 a 2016, consignamos a obrigação de restituir na totalidade a cobrança indevida realizada, em dobro e com correções legais, em atendimento aos termos do artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor.
60. Diante de todo exposto, por tudo quanto dos autos consta, resta patente a infração pela TIM Celular S.A, ao disposto nos artigos 4º, *caput*, incisos I e III; 6º, incisos III, IV e VI; 31; 39, incisos III e IV, 42 e 46 todos do Código de Defesa do Consumidor.

Da Suspensão da atividade em caso de conduta reiterada

61. Ressalte-se que caso ocorra a continuidade da prática abusiva, o que será verificado com base no Consumidor.Gov e nos índices do SINDEC, o DPDC poderá determinar a suspensão temporária da atividade, nos termos do inciso VII do artigo 56 do Código de Defesa do Consumidor.

Conclusão

62. Por conseguinte, considerando estar caracterizada a prática de infração à legislação consumerista, nos termos da Lei Federal nº 8.078/1990, art. 56, Decreto Federal nº 2.181/1997, art. 18, Portaria nº 7 da Secretaria Nacional do Consumidor, art. 12, Lei Federal 9.784/1999, art. 68, sugere-se a aplicação de sanção administrativa de multa, no valor de R\$ 9.736.859,94 (nove milhões, setecentos e trinta e seis, oitocentos e cinquenta e nove reais e noventa e quatro centavos).
63. A individualização da sanção administrativa observou os critérios estabelecidos pelos arts. 24 e 28 do Decreto Federal nº 2.181/1997, bem como da Portaria nº 7 da Senacon.
64. A fixação dos valores das multas às infrações ao Código de Defesa do Consumidor dentro dos limites legais previstos nos arts. 9º e 12º da Portaria nº 7 da Senacon será feito levando em consideração os seguintes parâmetros e critérios:
- a) **Gravidade da infração:** enquadra no anexo I, especificamente no Grupo II, item “19. Realizar prática abusiva (art. 39)”;
- b) **Extensão do Dano:** enquadrada como coletivo;
- c) **Condição Econômica do Fornecedor:** empresa de grande porte;
- d) **Receita Mensal Bruta nos últimos 3 meses:** apurada em 5.623.800.000,00 (cinco bilhões, seiscentos e vinte e três milhões, oitocentos mil reais).
65. Considerando o disposto no artigo 13 da Portaria n.º 7 da Senacon a dosimetria da pena obedecerá à fórmula de cálculo discriminada na referida portaria, conforme planilha anexa. Aplicando à fórmula fixo a pena base em R\$ 269.942.400,00 (duzentos e sessenta e nove milhões, novecentos e quarenta e dois mil, quatrocentos reais).
66. Considerando as atenuantes do art. 15, inciso I, da Portaria n. 7 primariedade (b) e manutenção de Programa de Prevenção de Conflitos por parte do Fornecedor (d), bem com que a prática ocorreu para obter vantagem indevida aplico a agravante do art. 15, inciso II, da Portaria n. 7. Destarte, houve compensação das circunstâncias, restando apenas uma atenuante. E ainda como não há concurso de práticas infrativas aplica-se a pena, fixando-a em R\$ 175.462.560,00 (cento e setenta e cinco milhões, quatrocentos e sessenta e dois mil, quinhentos e sessenta reais).
67. Considerando que o art. 57, parágrafo único do CDC, prevê que o valor da multa será de no máximo três milhões de vezes o valor da Ufir, índice esse que foi substituído pelo IPCA-e. Desse modo o valor máximo permitido pelo código devidamente atualizado (11/2016) é de R\$ 9.736.859,94 (nove milhões, setecentos e trinta e seis, oitocentos e cinquenta e nove reais e noventa e quatro centavos).
68. Considerando por fim os §§2º e 3º do art. 14 da portaria n.7, estabelece como critérios para compatibilizar a multa, aplico ao infrator os seguintes incisos
- I - a quantidade de reclamações contra o infrator registradas no SINDEC – Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor e no Portal consumidor.gov.br, ao longo dos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração em exame;
- II - os índices de resolutividade de reclamações apresentados pelo infrator no SINDEC - Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor e no Portal consumidor.gov.br, ao longo dos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração em exame;
- III - os antecedentes do infrator, para tanto considerada a existência, ou não, contra ele, de processo(s) sancionatório(s) com trânsito em julgado administrativo, junto à Senacon, nos 5 (cinco) anos que antecedem a infração em exame;
- IV - a vantagem auferida pelo infrator, em sendo ela apurável, no caso concreto.
69. Assim arbitro o valor da multa em R\$ 9.736.859,94 (nove milhões, setecentos e trinta e seis, oitocentos e cinquenta e nove reais e noventa e quatro centavos).
70. Sendo assim, sugere-se:
- a) A intimação da TIM Celular S.A, inscrita no CNPJ sob o número 04.206.050/0001-80, para que deposite o valor definitivo da multa em favor do Fundo de Defesa de Direitos Difusos, nos termos da Resolução CFDD nº 30, de 26 de novembro de 2013, consoante determina o art. 29, do Decreto nº 2181/97,

conforme DARF anexo.

- b) O encaminhamento deste Processo Administrativo ao Coordenador da 3ª Câmara de Coordenação e Revisão do Ministério Público Federal, para fins de adoção de providências cabíveis, tendo em vista a dimensão dos danos potencialmente causados aos consumidores, considerados de forma coletiva, pela prática da oferta indiscriminada e pouco clara dos chamados 'serviços de valor adicionado', como aqui analisada, gerando um sem número de contratações viciadas e de cobranças ilegítimas, em desfavor dos consumidores brasileiros.
- c) O envio da decisão deste Processo Administrativo à Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), com cópia integral dos autos, para adoção das providências que entenda cabíveis, relativamente aos critérios de validade das ofertas e contratações dos chamados 'serviços de valor adicionado', do ponto de vista regulatório.
- d) A remessa da decisão deste Processo Administrativo à Superintendência de Seguros Privados (SUSEP), com o envio cópia integral dos autos, para que proceda à análise da regularidade quanto à forma aqui abordada de comercialização de seguros e de títulos de capitalização, por parte da operadora Tim Celular S.A.
- e) A expedição de ofício circular aos órgãos e entidades integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, dando ciência e encaminhando cópia da decisão em tela.
- f) Após a intimação da TIM, encaminhe-se os autos para o Gabinete da Secretaria Nacional do Consumidor, a fim de aguardar o prazo legal de apresentação de recurso.
- g) Transcorrido o prazo recursal, e não tendo a empresa se manifestado, remeta-se o processo administrativo à COAF para comprovação do pagamento ou não da multa.
- h) Na ausência do pagamento da multa ou de apresentação de recurso, retorne o processo administrativo à Coordenação-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas, para providências quanto o envio dos autos à Procuradoria Geral da Fazenda (PFN) para inscrição em dívida ativa.
- i) Caso ocorra a continuidade da prática abusiva, o que será verificado com base no Consumidor.Gov e nos índices do SINDEC, o DPDC poderá determinar a suspensão temporária da atividade, nos termos do inciso VII do artigo 56 do Código de Defesa do Consumidor.

Encaminhe-se ao Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor.

JACQUELINE SALMEN RAFFOUL DA COSTA

Chefe de Divisão de Sanções Administrativas

FERNANDA VILELA OLIVEIRA

Coordenadora - Geral de Consultoria Técnica e de Sanções Administrativas, Substituta

[1] "O princípio da vulnerabilidade é o princípio básico que fundamenta a existência e aplicação do direito do consumidor [. . .] constitui presunção legal absoluta [. . .] A doutrina e jurisprudência vêm distinguindo diversas espécies de vulnerabilidade. Entre nós, é conhecida a lição de Cláudia Lima Marques que distingue a vulnerabilidade em três grandes espécies: vulnerabilidade técnica, vulnerabilidade jurídica; e vulnerabilidade fática. E recentemente identifica a autora gaúcha uma quarta espécie de vulnerabilidade, a vulnerabilidade informacional." (MIRAGEM, 2008, p. 61-64).

[2] Neste sentido, *vide* o Manual de Direito do Consumidor MARQUES *et al*, 2009, p. 76-77: "Resta analisar a *vulnerabilidade informacional*, que é a vulnerabilidade básica do consumidor, intrínseca e característica deste papel na sociedade. Hoje merece ela uma menção especial, pois na sociedade atual são de grande importância a aparência, a confiança, a comunicação e a informação. Nosso mundo de consumo é cada vez mais visual, rápido e de risco, daí a importância da confiança."

[3] BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*. 2ª ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013. p. 74.



Documento assinado eletronicamente por **Jacqueline Salmen Raffoul da Costa**, **Chefe da Divisão de Sanções Administrativas**, em 29/01/2019, às 11:11, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **FERNANDA VILELA OLIVEIRA**, **Coordenador(a)-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas - Substituto(a)**, em 29/01/2019, às 11:14, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **7953198** e o código CRC **06042ACA**. O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site <http://www.justica.gov.br/acesso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.