



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

**EXMO. SR. DR. JUIZ DE DIREITO DA VARA EMPRESARIAL DA
COMARCA DA CAPITAL**

MPRJ nº 2021.00745377

TIM S.A. – cobrança de multa por quebra de fidelização contratual – lei estadual que veda a imposição da penalidade durante a pandemia do Covid-19 – acentuado caráter essencial dos serviços de telecomunicação durante a crise pandêmica – hipossuficiência econômica dos usuários com a perda de empregos e fontes de renda – necessidade de migração para serviços eficazes e mais módicos ou de cancelá-los – cláusula nula por contrariedade à boa-fé nas relações de consumo – desvantagem manifestamente exagerada – onerosidade excessiva – violação do Código de Defesa do Consumidor e da Lei Estadual nº 8.888/20.

○ **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO,**
por intermédio do Promotor de Justiça que ao final
subscreve, vem, respeitosamente, perante Vossa
Excelência, e com fulcro na Lei 7.347/85 e 8.078/90,
ajuizar a competente

AÇÃO CIVIL PÚBLICA CONSUMERISTA com pedido de liminar

em face de **TIM S.A.**, inscrito no CNPJ nº
02.421.421/0001-11, com sede na Rua Fonseca Teles nº
18 a 30, bloco B, 3º pavimento, bairro de São
Cristóvão, Rio de Janeiro/RJ; pelas razões que passa a
expor:



I - PRELIMINAR

a) Legitimidade do Ministério Público

O Ministério Público possui legitimidade para propositura de ações em defesa dos direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos, nos termos do art. 81, parágrafo único, I, II e III c/c art. 82, I, da Lei n°. 8078/90, assim como nos termos do art. 127, caput e art. 129, III da CF.

Ainda mais em hipóteses como a do caso em tela, em que a intervenção do *Parquet* se mostra necessária para amparar direitos coletivos e individuais homogêneos afetados pelas atividades comerciais mantidas pelo réu, tendo em vista que suas condutas afetam um número expressivo e indeterminado de consumidores, revelando-se a matéria, portanto, de elevada importância.

Claros, portanto, o interesse social e a permissão legal que justificam a atuação do Ministério Público.

Nesse sentido, citam-se os seguintes acórdãos do E. Superior Tribunal de Justiça:

AGRAVO INTERNO. ORDINÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. RELAÇÃO DE CONSUMO CARACTERIZADA. Violação ao dever de informação, a teor do artigo 6º, III, do CDC, o qual garante ao consumidor a prestação de informação adequada e clara. Aplicação do artigo 35 do CDC. Dano moral



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

in re ipsa. Negado provimento. Negado provimento ao recurso de agravo do art. 557, § 1º do CPC.” (AGRAVO INTERNO na Apelação Cível nº 0360355-75.2012.8.19.0001)

PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO COLETIVA. DIREITOS COLETIVOS, INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS E DIFUSOS. MINISTÉRIO PÚBLICO. LEGITIMIDADE. JURISPRUDÊNCIA. AGRAVO DESPROVIDO.

- O Ministério Público é parte legítima para ajuizar ação coletiva de proteção ao consumidor, inclusive para tutela de interesses e direitos coletivos e individuais homogêneos.” (AGA 253686/SP, 4ª Turma, DJ 05/06/2000, pág. 176).

b) Da ausência de interesse na realização de audiência de conciliação ou mediação

Em cumprimento ao art. 319, inciso VII do Código de Processo Civil, o autor informa que não possui interesse na realização de audiência de conciliação ou de mediação.

No caso em tela, existem fatores que estão a indicar que a tentativa de autocomposição constitui um ato infrutífero, que apenas colaborará para o prolongamento desnecessário da lide. No curso de inquérito civil público em que foi constatada a irregularidade integrante da causa de pedir da presente ação, foi oferecido acordo ao agente perpetrador da conduta, mediante proposta de Termo de Ajustamento de Conduta, o qual, porém, foi recusado.

Assim, a possibilidade de acordo foi inviabilizada, considerando que o *Parquet*, no presente caso, atua por substituição processual, de forma que,



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

não sendo titular dos direitos pleiteados, tem sua autonomia de autocomposição sujeita a limites rigorosos¹.

Diante desse quadro, não se vislumbra que seja possível alcançar, agora judicialmente, uma autocomposição sem que haja a renúncia do núcleo de direitos transindividuais em tutela.

Portanto, na presente hipótese, a realização de audiência de conciliação não se revela medida produtiva ou imprescindível, tendo em vista a remota, se não impossível, possibilidade de consenso entre as partes.

Ademais, se uma das partes manifesta que não há interesse em participar da audiência, ela não deverá ser realizada.

Cássio Scarpinella Bueno afirma²:

Não há sentido em designar aquela audiência nos casos em que o autor, indica seu desinteresse na conciliação ou mediação. Até porque seu não comparecimento pode ser entendido como ato atentatório à dignidade da justiça nos moldes do §8º do art. 334. Trata-se de interpretação que se harmoniza e que se justifica com o princípio da autonomia da vontade – tão enaltecido pelo CPC de 2015 – e que, mais especificamente preside a conciliação e a mediação. Expresso, nesse sentido, aliás, o art. 2º, V, da Lei nº 13140/2015, que disciplina a mediação. Ademais, de acordo com o § 2º, daquele mesmo art. 2º, 'ninguém será obrigado a permanecer em procedimento de mediação'. De outra parte, ainda que o autor nada diga a

¹ DIDIER JR., Fredie. **Curso de direito processual civil: processo coletivo**. 15. ed. ver. atual, e ampl. Salvador: Ed. JusPodivm, 2021. pg. 385.

² BUENO, Cassio Scarpinella. Manual de Direito Processual Civil. 2. ed. Volume único. São Paulo: Saraiva, 2016, p. 295;



MPRJ

**MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**

1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

respeito da sua opção em participar, ou não, da audiência de conciliação ou de mediação (quando se presume sua concordância com a designação da audiência consoante se extrai do §5º do art. 334), pode ocorrer de o réu manifestar-se, como lhe permite o mesmo dispositivo, contra sua realização, hipótese em que a audiência inicialmente marcada será cancelada, abrindo-se prazo para o réu apresentar sua contestação, como determina o inciso II do art. 335).

Por sua vez, Alexandre Câmara diz que: “Apesar do emprego, no texto legal, do vocábulo ‘ambas’, deve-se interpretar a lei no sentido de que a sessão de mediação ou conciliação não se realizará se qualquer de seus pares manifestar, expressamente, desinteresse na composição consensual”³.

Além do já citado, constitui obstáculo à realização da mediação, no caso em tela, a evidente incongruência entre a exigência de publicidade para a resolução de conflitos envolvendo ente público e que versa sobre direitos indisponíveis, e o instituto da conciliação, regido pela confidencialidade.

Inaplicável, portanto, à luz do princípio da publicidade, insculpido no art. 37, *caput*, da Constituição Federal, o princípio da confidencialidade sempre que um ente público se fizer presente em um dos polos processuais.

Desse modo, em casos como o presente, há sempre de se observar a regra da publicidade dos atos

³ CÂMARA, Alexandre. Novo Processo Civil Brasileiro. 2. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2016, p. 201.



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

estatais, o que afasta por completo a possibilidade de resolução do conflito através da mediação, que deve ser realizada sob o princípio da confidencialidade – incabível na hipótese.

II - DOS FATOS

Foi instaurado procedimento administrativo (Inquérito Civil Reg. 1.094/2021, anexo) para apurar notícia de danos aos consumidores em razão de a operadora TIM S.A. cobrar multas de fidelização por rescisão contratual durante a pandemia do Covid-19, contrariando a Lei Estadual nº 8.888/2020.

Conforme apurado, foi verificada a existência de 692 (seiscentas e noventa e duas) reclamações vinculadas ao tema “fidelização indevida” em face da TIM. Os relatos narram falhas na prestação do serviço fornecido pela empresa, uma vez que não cumprida as ofertas ou os padrões de qualidade acordados.

Como os fatos ocorreram durante a crise pandêmica, em que muitos dependem de acesso eficaz e funcional à internet e telefonia móvel, os consumidores viram-se obrigados a rescindir o contrato para buscar prestadores capazes de atender a tais exigências. Ou mesmo interromper a prestação dos serviços para diminuição dos gastos ante à perda de poder aquisitivo.



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

Tendo tais circunstâncias em consideração, a Lei nº 8.888/2020 do Estado do Rio de Janeiro vedou a aplicação de multas por quebra de fidelização durante a pandemia do coronavírus.

Não obstante, a TIM viola tal proibição legal no âmbito deste Estado, na medida em que tem cobrado o encargo quando seus usuários cancelam o serviço durante o prazo de permanência. Repisa-se que essa medida ilícita tem sido tomada em casos de falha de prestação pela própria operadora, de maneira que a rescisão se dá por extrema necessidade dos consumidores em um contexto que suas atividades básicas se dão de forma remota, por meio de acesso à internet. Cediço que muitos indivíduos perderam empregos e fontes de renda, a demandar redução de custos com migrações para planos mais baratos. A cobrança de multas onera ainda mais esses consumidores, que já se encontram em acentuada situação de vulnerabilidade.

É o que se extrai das reclamações presentes no inquérito civil em referência, dentre as quais se destaca as seguintes:



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

1. Relato 05/10/2020, Rio de Janeiro – RJ. Em janeiro de 2020 fiz algumas pesquisas para que eu realizasse a portabilidade do meu número de celular, recebi a proposta da e jamais obtive a franquia que me foi prometida. A proposta da foi a seguinte: 15 GB (franquia) + 2 GB (portabilidade) + 2 GB (débito automático) + 500 MB (conta por e-mail), totalizando 19,5 GB por R\$ 75,99. **Franquia esta que nunca me foi disponibilizada.** Realizei vários contatos através dos canais disponibilizados pela empresa, porém somente obtive promessas de solução que não foram cumpridas. Em 21 de março de 2020 recebi um bônus de 2 GB referente a Pandemia do COVID, porém o que me foi prometido, não me foi disponibilizado. Estou trabalhando em home-office e preciso estar me controlando para não ficar sem franquia. **A empresa me fidelizou em um contrato por 12 meses, mas não está cumprindo o que foi ofertado na época**
Resposta (14 dia(s) depois)Prezado(a) Marcus Vinícius, boa noite! Em atenção à sua demanda pedimos que verifique a carta em anexo, para mais informações. Antes de avaliar, caso tenha dúvidas sobre o tratamento de sua demanda ou não consiga baixar a carta em anexo, pedimos que faça uma interação disponível neste site, através do botão "Interagir com o Fornecedor", que faremos um novo contato. Aproveitamos também para informar que a carta pode ser baixada em seu Smartphone através do App do Consumidor.gov.br. Agradecemos pela oportunidade de esclarecer os fatos relatados e nos colocamos à disposição. Espero poder contar com sua , por favor!
4. Relato 14/10/2020, São Gonçalo – RJ. **Venho aqui fazer uma reclamação pois conforme relatei em protocolo acima citado sem solução um atendimento prestado horrível e não e devido ao péssimo serviço prestado na linha solicito o cancelamento das faturas do mês atual e anterior,o cancelamento da fidelidade e da linha**
Resposta (13 dia(s) depois)Prezado (a) Cristiano. Sua demanda foi concluída no dia 27/10/2020. Para
8. Relato 14/09/2020, Rio de Janeiro – RJ. Contratei pela internet a "ultravelocidade" da operadora TIM de 60 MB. **O primeiro problema: a instalação demorou 6 horas pois a região estava com "problemas técnicos". Após a instalação fui informado que só era possível fornecer o serviço de 25 MB diferente do que foi acordado originalmente. Na madrugada e domingo (00:07) o serviço ficou fora do ar e não voltou mais (são 20:22 do dia 14/09), quase 48 horas depois. Entro em contato com a operadora desde as 08 da manhã de domingo e a URA informa sempre que em 8 horas tudo estará . Após o prazo das 08 horas, liguei na operadora no domingo (13/09) às 17 horas. A Atendente disse que em até 24 horas tudo estaria . As 24 horas também já expiraram eu quero cancelar esse contrato pois dependo da internet para fazer meu trabalho e a operadora se recusa a cancelar o contrato alegando que estou fidelizado e devo pagar a multa ou esperar eles consertarem o problema. É um absurdo, no meio de uma pandemia, com tantos desempregados eu ficar impossibilitado de trabalhar por uma ineficiência da empresa e ainda ser cobrado por uma fidelização. Preciso do**



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

minha residência. Preciso de um serviço de telefone fixo que funcione bem, sou uma senhora de idade que necessita de um serviço de boa qualidade e que funcione bem. Que em possíveis emergências eu possa realizar ligações de boa qualidade. **Compreendo que o meu contrato tem a cláusula de fidelidade porém como ficarei com um plano que não funciona de maneira adequada e com qualidade. Não considero justo pagar multa visto que estou tendo que solicitar o cancelamento devido uma falha de prestação de serviço da empresa. Um serviço que infelizmente não funciona de forma adequada em minha residência** Resposta (11 dia(s) depois)Prezado

10. Relato 20/08/2020, São Gonçalo – RJ. FIZ ASSINATURA DO PLANO CASA INTERNET NO INÍCIO DO MÊS DE JUNHO DE 2020, **O SERVIÇO NÃO TINHA COBERTURA EM MEU ENDEREÇO, COISA QUE NÃO ME FOI INFORMADA NA HORA DA COMPRA, A ADMITINDO SUA IMPOSSIBILIDADE EM FORNECER O SERVIÇO CANCELOU O MESMO DENTRO DO PRAZO DE ARREPENDIMENTO DE SETE DIAS APÓS O RECEBIMENTO DO CHIP. COM ESSE CANCELAMENTO FORAM CANCELADAS AS FATURAS QUE FORAM GERADAS E AS QUE PUDESSEM A APARECER APÓS O CANCELAMENTO DO SERVIÇO. O SERVIÇO FOI CANCELADO EM 23/09/2020 E TAMBÉM OS DÉBITOS FORAM CANCELADOS, INCLUSIVE A MULTA DE FIDELIZAÇÃO, VISTO QUE O SERVIÇO NÃO FOI PRESTADO. ESTOU RECEBENDO MAIS DE SETE LIGAÇÕES POR DIA DE COBRANÇA DE FATURAS EM ABERTO E DE MULTA DE FIDELIZAÇÃO.** COBRANÇAS ESSAS QUE FORAM ISENTAS NO MOMENTO DO CANCELAMENTO DO SERVIÇO. ESSAS LIGAÇÕES ESTÃO ATRAPALHANDO O EXERCÍCIO DO MEU TRABALHO, JÁ QUE MEU TELEFONE TOCA O DIA TODO, INCLUSIVE AOS SÁBADOS A TARDE E A NOITE. QUERO A SUSPENSÃO IMEDIADA DESSAS LIGAÇÕES DE COBRANÇA E QUE A TIM CUMPA COM O QUE FOI INFORMADO NO DIA 23/09/2020 DATA DO CANCELAMENTO DO SERVIÇO Resposta (9 dia(s) depois)Prezado(a) , Boa tarde

15. Relato 01/08/2020, Rio de Janeiro – RJ. Contratei o plano no dia 30/07/2020 e recebi o chip ontem. A operadora não tem sinal na minha casa, o que me levou a ligar e cancelar o plano(tenho por lei 7 dias úteis para o cancelamento) e **a atendente informou que esse plano tem fidelidade de um ano e que não poderia cancelar senão teria que pagar multa. Como pode vender um plano sem sequer consultar a área de cobertura? Como vou ficar fidelizada em um plano que não funciona? Não tenho sinal, pra fazer ligação tenho que sair de casa e ir até metade da vila onde moro.** Entrar em contato no número: XXX.XXX.XXX-XX pois o chip que me venderam não pega. Resposta (2 dia(s) depois)Prezada cliente Sua demanda foi concluída no dia 03/08/2020. Para mais informações consulte o arquivo anexo. Se entender que meu atendimento foi satisfatório, conto com sua positiva que tem nota máxima 5 no site do consumidor.gov, sua opinião é fundamental para a melhoria contínua do nosso atendimento .

**1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE**

28. Relato 11/06/2021, Rio de Janeiro – RJ. **A cerca de 2 meses atrás fiz portabilidade da TIM pois estava a 10 dias sem a prestação do serviço (internet e ligação), nesse tempo liguei diversas vezes a fim de que o problema fosse resolvido administrativamente. Como a TIM não conseguia resolver o meu problema e nem me dar uma explicação plausível para a não prestação do serviço, eu solicitei a portabilidade e agora, para a minha surpresa, estou sendo cobrada por uma multa de fidelidade.** Conforme o código de defesa do consumidor, é indevida a cobrança de multa por quebra de fidelidade no momento em que o serviço apresentar vício ou defeito. Nestes casos, o Código de Defesa do Consumidor alberga o direito do consumidor rescindir o contrato tendo em vista a falha na prestação do serviço.
4. Relato 27/08/2020, Rio de Janeiro – RJ. **Liguei para cancelar minha internet e fui informado que deveria pagar multa de R\$ 490,00, citei que durante a pandemia existe lei que proíbe empresas de cobrarem qualquer multa em caso de cancelamento de contrato, atendente ignorou e disse que não existe e que deveria pagar a multa, o serviço foi cancelado e citaram que na próxima fatura será cobrado os R\$ 490,00 reais em débito na minha conta corrente.** Resposta (9 dia(s) depois) Sua demanda foi concluída. Para mais informações consulte o arquivo anexo. Conto com sua positiva que tem nota máxima 5 no site do consumidor.gov após a resolução do seu protocolo. Sua opinião é fundamental para o feedback do meu trabalho 601.
6. Relato 10/08/2020, Duque de Caxias – RJ. Eu havia ligado para o tele atendimento da TIM pedindo a troca de plano do Controle B para o Controle A, pois devido a pandemia, estava precisando reduzir custos. O plano Controle B me custava 50 reais mensais, decidi mudar pois fui informada que o preço aumentaria para 65 reais mensais. O atendente me informou que não era possível mudar para planos de valores inferiores mas que falaria com seu superior pra ver se algo podia ser feito. Com isto, ele me ofereceu esse o plano TIM Controle A plus 2.0 no valor de 33 reais mensais, me informou que haviam serviços adicionais no plano mas não me informou que teria um valor a mais por conta disso. Ele falou que o plano teria a fidelidade de um ano. Por ser aquele valor, aceitei. Na semana seguinte, recebi um sms informando que o valor do plano passaria para 50 reais mensais. Tive problemas em receber a minha fatura por mais de um mês depois disso e **ao tentar cancelar o plano sem ter que pagar a multa da quebra de fidelidade de acordo com a Lei Estadual 8.888/20, fui recusada e mal atendida pela atendente (daTIM , através do site da Anatel) Monique, que se recusou a responder minhas perguntas pertinentes a lei e desconectou o atendimento via chat** Resposta (12 dia(s) depois) Prezado(a) Denise , boa noite! Em atenção à sua demanda



MPRJ

MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

9. **Relato 03/07/2020, São Gonçalo – RJ. Entrei em contato com a no dia 02/07/20 para solicitar a migração do Plano Controle para o Pré pago, entretanto tive como resposta que teria que pagar uma multa por quebra de fidelização correspondente a 1 ano, cabe salientar que sou cliente do mesmo plano desde 2017. Para minha surpresa e estranheza, o atendente que representa a , não tinha conhecimento da lei 8.888/20 de 10/06/20 que foi aprovada e sancionada pelo Governador do Rio de Janeiro que diz o seguinte: "Empresas de TV paga, telefonia e internet do Rio não podem cobrar multa por quebra de fidelidade durante a pandemia". Quero saber se a vai descumprir uma lei?? Será que vou ter que entrar na justiça?**Resposta (11 dia(s) depois)Rio de
11. **Relato 23/06/2020, Duque de Caxias – RJ. Entrei em contato ja 2x tentando negociar o meu plank q devido a falta de dinheiro e essa pandemia não to conseguindo quitar. Quero tentar bakxar o valor, alguma promoção ou ate um cancelamento sem fidelidade** Resposta (10 dia(s) depois)Rio de Janeiro, 03 julho de 2020. Prezado CARMEN
13. **Relato 01/04/2021, Rio de Janeiro – RJ. Olá! como vai? Prezado (a), o cliente aderiu 3 planos na Loja Tim do 3° piso no Madureira Shopping - RJ e solicita o cancelamento dos planos em seu CPF, pois serviço algum desta empresa tem qualidade. Planos: Tim Fixo Local Plus; TIM Black A; TIM Controle Smart 2.0. O cliente possui 81 anos e está sendo ameaçado de ter seu nome no SPC Serasa, através de sms e constantes cobranças, devido a multa gerada por quebra de contrato (que não ocorreu, pois foi feito sem o cliente saber) sendo algo ilegal e abusivo, pois segundo a Lei 8.888/2020 criada em 09/06/2020 e publicada em 06/10/2020: "Dispõe sobre vedação da aplicação de multa por quebra de fidelidade nos serviços de TV por Assinatura,**
14. **Relato 16/07/2021, Rio de Janeiro - RJtenho DUAS LINHAS DESTA COMPANHIA (TIM) DEVIDO A CRISE PROVOCADA PELO CORONA VÍRUS, TIVE ALTAS PERDAS SALARIAIS E SÓ POSSO FICAR COM UMA LINHA. Estou tentando cancelar, no aplicativo não consta mais multa de cancelamento por fidelidade, mesmo assim não estão me permitindo cancelar. a Conta é 53,00(por cada linha) não tenho mais condições de pagar por duas linhas eu e minha esposa vamos usar a mesma linha. Preciso cancelar e acvabar com qualquer cobnrança com relação a esta linha 21 920026985. Antes me pediram para ligar após o dia 14 que seria o melhor dia, liguei e não querem cancelar.**

No âmbito da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), a problemática de cobrança indevida de multa rescisória é representada pelo registro de 1.706 (mil setecentas e seis) reclamações, no Estado do Rio de Janeiro, entre 01/10/2020 e 30/09/2021.



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

Ao se considerar que a quebra de fidelização é motivada, na maioria das vezes, pela falta de qualidade do serviço prestado, aquém do ofertado ou ineficaz, pode-se vislumbrar que os fatos ora alegados são sintomas de uma precariedade sistêmica da telecomunicação prestada pela TIM, a qual pode ser evidenciada pelo Termo de Ajustamento de Conduta firmado entre a empresa e a ANATEL.

TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA Nº 1/2020

Processo nº 53500.026485/2016-62

TERMO DE COMPROMISSO DE
AJUSTAMENTO DE CONDUTA (TAC) QUE
CELEBRAM ENTRE SI A AGÊNCIA NACIONAL
DE TELECOMUNICAÇÕES E A TIM S.A.

A AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES – ANATEL, entidade integrante da Administração Pública Federal indireta, submetida a regime autárquico especial e vinculada ao Ministério das Comunicações, nos termos da [Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997](#) – Lei Geral de Telecomunicações (LGT), inscrita no CNPJ/MF sob o nº 02.030.715/0001-12, com endereço na SAUS, Quadra 6, Blocos, C, E, F e H, CEP 70070-940, Brasília/DF, doravante denominada ANATEL, neste ato representada por seu Presidente, Leonardo Euler de Moraes

[REDACTED] em conjunto com o Presidente Substituto, Emmanoel Campelo de Souza Pereira, [REDACTED] e de outro lado a TIM S.A. (sucessora por incorporação da TIM Celular S/A e atual denominação de INTELIG TELECOMUNICAÇÕES LTDA.), inscrita no CNPJ/MF nº 02.421.421/0001-11, Rua Fonseca Teles, nº 18 a 30, bloco B, terceiro pavimento, São Cristóvão, Cidade e Estado do Rio de Janeiro, doravante denominada COMPROMISSÁRIA ou Grupo TIM, neste ato representada por seu Diretor Presidente, Pietro Labriola, italiano, em união estável, [REDACTED]

[REDACTED] e por seu *Regulatory and Institutional Affairs Officer*, Mário Girasole, brasileiro [REDACTED]

CONSIDERANDO que a COMPROMISSÁRIA é autorizada do Serviço Móvel Pessoal (SMP), Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), Serviço de Telefonia Fixa Comutada (STFC), e Serviço Limitado Privado (SLP), nos termos dos Atos nº 8.956, de 20 de novembro de 2018; nº 996, de 14 de fevereiro de 2019; nº 31.318, de 20 de novembro de 2002; e Termos de Autorização e correlatos aditamentos nº 003/2001/PVCP/SPV-ANATEL, de 12 de março de 2001; nº 002/2010/PVCP/SPV, de 26 de fevereiro de 2010; nº 003/2010/PVCP/SPV, de 29 de novembro de 2010; nº 236/2002, de 12 de dezembro de 2002; nº 237/2002, de 12 de dezembro de 2002; nº 238/2002, de 12 de dezembro de 2002;



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

CONSIDERANDO que compete à ANATEL adotar as medidas necessárias para o atendimento do interesse público no que diz respeito à prestação adequada dos serviços de telecomunicações e à proteção dos direitos dos usuários, conforme disposto nos art. 2º, I e IV, 3º, 7º e, especialmente, no art. 19, todos da LGT;

CONSIDERANDO os princípios da legalidade, celeridade, finalidade, razoabilidade, proporcionalidade, impessoalidade, igualdade, devido processo legal, publicidade e moralidade, que, nos termos do art. 38 da LGT, juridicamente condicionam a atuação da Agência, da prevalência do interesse público e eficiência, bem como as disposições constantes:

- Do art. 68 da Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999 - Lei do Processo Administrativo (LPA), que estabelece que as sanções a serem aplicadas por autoridade competente terão natureza pecuniária ou consistirão em obrigação de fazer ou de não fazer, assegurando-se sempre o direito de defesa;
- Do art. 5º do Regulamento de Aplicação de Sanções Administrativas (RASA), aprovado pela Resolução ANATEL nº 589, de 7 de maio de 2012, e do art. 54 do Regimento Interno da Agência (RIA), aprovado pela Resolução Anatel nº 612, de 29 de abril de 2013, os quais dispõem que a ANATEL poderá, a seu critério e no âmbito de suas competências legais, com vistas ao melhor atendimento do interesse público, celebrar, com os infratores, compromisso de ajustamento de conduta às exigências legais;
- Do art. 3º do Regulamento de Celebração e Acompanhamento de Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta (RTAC), aprovado pela Resolução ANATEL nº 629, de 16 de dezembro de 2013, o qual estabelece que a ANATEL poderá firmar Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta (TAC), com eficácia de título executivo extrajudicial, com vistas a adequar a conduta da COMPROMISSÁRIA às disposições legais, regulamentares ou contratuais, mediante o estabelecimento de compromissos;

CONSIDERANDO que a celebração de TAC pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários no que tange à regularidade, eficiência e efetividade, que preza, dentre outros aspectos, pela busca da excelência na qualidade de prestação dos serviços de interesse público, pela economicidade, celeridade e moralidade;

CONSIDERANDO a existência e atual tramitação na ANATEL de processos administrativos instaurados com o objetivo de apurar o eventual descumprimento de obrigações legais regulamentares ou contratuais pela COMPROMISSÁRIA;

CONSIDERANDO que os processos administrativos antes referidos inserem-se na condição estabelecida no § 1º do art. 1º do RTAC, uma vez que neles não foi proferida decisão transitada em julgado na esfera administrativa;

CONSIDERANDO que, independentemente de decisão de mérito quanto à regularidade das condutas que estão sendo apuradas nos referidos processos, a COMPROMISSÁRIA tem interesse em encerrá-los mediante a assunção de determinados compromissos;

CONSIDERANDO que, a celebração deste TAC não implica em confissão da COMPROMISSÁRIA quanto à matéria de fato, tampouco em reconhecimento, para quaisquer fins de direito, de ilicitude nas condutas apuradas no âmbito dos processos administrativos por ele abrangidos, referidos no CAPÍTULO II – DOS PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ABRANGIDOS.

CONSIDERANDO que, em avaliação de conveniência e oportunidade, vislumbra-se interesse público na celebração deste TAC;



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

SEÇÃO XI - REDUÇÃO DO ÍNDICE DE RECLAMAÇÕES NA ANATEL

Cláusula 10.21. A COMPROMISSÁRIA se obriga, em até 36 (trinta e seis) meses contados a partir do início da vigência do TAC, a reduzir o seu Índice de Reclamações junto à Anatel (IR) para o Serviço Móvel Pessoal (SMP) a patamar inferior ao da média setorial, composta pelos demais grupos com abrangência nacional.

§ 1º. O presente compromisso deverá ser atendido com a observância do seguinte cronograma e metas:

- a) Angir IR médio, no último trimestre do primeiro ano de vigência do TAC, equivalente a no máximo 85% acima da média setorial, composta pelo IR das demais prestadoras no período correspondente ao primeiro semestre do mesmo ano;
- b) Angir IR médio, no último trimestre do segundo ano de vigência do TAC, equivalente a no máximo 55% acima da média setorial, composta pelo IR das demais prestadoras no período correspondente ao primeiro semestre do mesmo ano;

SEÇÃO III – DO AJUSTAMENTO DAS OBRIGAÇÕES RELATIVAS À FISCALIZAÇÃO ATENDIMENTO ÀS DEMANDAS DE FISCALIZAÇÃO

Cláusula 10.13. A COMPROMISSÁRIA não ensejará a instauração de novos Procedimentos para Apuração de Descumprimento de Obrigações (PADOs) de óbice bem como limitará a quantidade de pedidos de reiteração de informações pela ANATEL em 5% (cinco por cento) do total de demandas de Fiscalização.

§ 1º. A verificação de adimplemento da obrigação será feita ao final de cada período de 12 (doze) meses contados a partir do início da vigência do TAC.

§ 2º. Na hipótese de inadimplemento do prazo e forma das obrigações previstas nesta cláusula, não sanados até o final da vigência do TAC, incidirá a multa por descumprimento do item prevista no Anexo B.

SEÇÃO I – IMPLANTAÇÃO DE 4G EM CIDADES AINDA NÃO ATENDIDAS PELA COMPROMISSÁRIA

Cláusula 11.1. A COMPROMISSÁRIA se obriga, a contar da data de assinatura deste TAC, a ampliar a rede LTE em 449 (quatrocentos e quarenta e nove) municípios que não possuem a tecnologia 4G da TIM, de acordo com o seguinte cronograma:

- a) Instalar, em até 12 (doze) meses contados a partir do início da vigência do TAC, cobertura LTE em 75 (setenta e cinco) municípios que não possuem cobertura com a tecnologia 4G da TIM;
- b) Instalar, em até 24 (vinte e quatro) meses contados a partir do início da vigência do TAC, cobertura LTE em outros 99 (noventa e nove) municípios que não possuem cobertura com a tecnologia 4G da TIM;
- c) Instalar, em até 36 (trinta e seis) meses contados a partir do início da vigência do TAC, cobertura LTE em outros 125 (cento e vinte e cinco) municípios que não possuem cobertura com a tecnologia 4G da TIM;
- d) Instalar, em até 48 (quarenta e oito) meses contados a partir do início da vigência do TAC, cobertura LTE em outros 150 (cento e cinquenta) municípios que não possuem cobertura com a tecnologia 4G da TIM.



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

SEÇÃO II – FIBRA ATÉ O SITE CONCENTRADOR DO MUNICÍPIO

Cláusula 11.2. A COMPROMISSÁRIA se obriga, a contar da data de assinatura do TAC, a conectar mediante o emprego de *backhaul* de fibra ótica até o site concentrador, 238 (duzentos e trinta e oito) novos municípios, de acordo com o seguinte cronograma:

- a) Conectar com fibra ótica, em até 12 (doze) meses a partir do início da vigência do TAC, 47 (quarenta e sete) novos municípios;
- b) Conectar com fibra ótica, em até 24 (vinte e quatro) meses a partir do início da vigência do TAC, outros 54 (cinquenta e quatro) novos municípios;
- c) Conectar com fibra ótica, em até 36 (trinta e seis) meses a partir do início da vigência do TAC, outros 55 (cinquenta e cinco) novos municípios;
- d) Conectar com fibra ótica, em até 48 (quarenta e oito) meses a partir do início da vigência do TAC, outros 82 (oitenta e dois) novos municípios.

SEÇÃO III – AMPLIAÇÃO DO LTE 700 MHZ

Cláusula 11.3 A COMPROMISSÁRIA se obriga, a contar da data de assinatura do TAC, a ampliar a rede LTE com a faixa de 700 MHz em 1388 (mil trezentos e oitenta e oito) municípios, de acordo com o seguinte cronograma:

- a) Instalar, em até 12 (doze) meses a partir do início da vigência do TAC, cobertura LTE na frequência de 700 MHz em 196 (cento e noventa e seis) municípios que não possuem essa frequência;
- b) Instalar, em até 24 (vinte e quatro) meses a partir do início da vigência do TAC, cobertura LTE na frequência de 700 MHz em outros 300 (trezentos) municípios que não possuem essa frequência;
- c) Instalar, em até 36 (trinta e seis) meses a partir do início da vigência do TAC, cobertura LTE na frequência de 700 MHz em outros 392 (trezentos e noventa e dois) municípios.

SEÇÃO X - PORTAL COLABORATIVO

Cláusula 10.20. A COMPROMISSÁRIA se obriga a implementar, em até 24 (vinte e quatro) meses contados a partir do início da vigência do TAC, um Portal Colaborativo para os consultores do atendimento telefônico e áreas afins, que permita uma comunicação simples e clara sobre procedimentos vinculantes, rastreáveis, com instrumentos de gestão e constante melhoria em função do controle interno de riscos, a serem seguidos para diferentes pontos de atendimento, incluindo-se a recepção, tratamento de demandas e a venda de serviços, contribuindo assim para o aumento de qualidade no atendimento prestado e a melhor percepção na experiência do usuário.



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

SEÇÃO IX - RELACIONAMENTO DIGITAL

Cláusula 10.19. A COMPROMISSÁRIA deverá aprimorar ou implementar novas funcionalidades sistêmicas em aplicação móvel.

§ 1º. O presente compromisso deverá ser atendido com a observância do seguinte cronograma e metas:

a) Em até 12 (doze) meses contados da assinatura do TAC, incluir as seguintes funcionalidades:

I - Histórico de Protocolos, permitindo a visualização dos últimos protocolos gerados pelo cliente nos sistemas de atendimento da Compromissária contendo informações resumidas do status atual da demanda;

II - Documentação Digital, permitindo acesso a documentação específica do cliente, tais como termo de adesão (vigente na data de adesão pelo cliente), sumário e contrato (vigentes à época da consulta), sendo possível o envio dos documentos por e-mail ou download em formato digital;

b) Em até 24 (vinte e quatro) meses contados da assinatura do TAC, incluir a funcionalidade "Gestão de VAS", com a possibilidade de visualização dos serviços disponíveis e dos contratados, permitindo a avaliação ou desavaliação dos serviços oferecidos no portal da COMPROMISSÁRIA;

c) Em até 36 (trinta e seis) meses contados da assinatura do TAC, incluir funcionalidade para registro de demandas por meio do aplicativo, com encaminhamento de notificações *push* e obtenção, de forma direta, de eventuais gravações de chamadas realizadas via canal de atendimento telefônico.

O acordo denota um prévio quadro de inadequação dos serviços prestados pela TIM, evidenciado pela "existência e atual tramitação na ANATEL de processos administrativos instaurados com o objetivo de apurar eventual descumprimento de obrigações legais regulamentares ou contratuais" pela operadora.

Não obstante a celebração do TAC, verifica-se a subsistência de reclamações em face da prestadora quanto à precariedade do serviço, a ensejar a quebra dos prazos de permanência pelos usuários. O próprio réu, em manifestação no inquérito civil, afirma praticar a cobrança indevida do encargo por quebra de



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

fidelização, defendendo o descumprimento da Lei Estadual que proíbe tal conduta.

Diante de tal situação, em que se constata violação da Lei Estadual nº 8.888/20 e o Código de Defesa do Consumidor, o Ministério Público propôs, à TIM, assinatura de Termo de Ajustamento de Conduta como derradeira tentativa de resolver a situação pela via extrajudicial. Todavia, a proposta foi recusada.

Então, a fim de obter a prevenção de futuros danos aos consumidores, assim como da reparação daqueles já causados, foi ajuizada a presente ação civil pública.

III - DA FUNDAMENTAÇÃO

c) Ilegalidade da conduta do réu

c.1) Violação da Lei Estadual nº 8.888/20

Em 10/06/2020, entrou em vigor a Lei nº 8.888/20 do Estado do Rio de Janeiro, que veda a aplicação de multas por rescisão contratual antes do prazo de permanência, durante a pandemia do Covid-19:

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre a vedação da aplicação de multa por quebra de fidelidade nos serviços de TV por assinatura, telefonia, internet e serviços assemelhados, enquanto perdurar a pandemia do coronavírus (COVID-19).



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

Art. 2º Ficam as concessionárias de TV por assinatura, telefonia, internet e serviços assemelhados vedadas de aplicar multa por quebra de fidelidade aos consumidores que solicitarem o cancelamento do contrato, portabilidade para outra operadora ou mudança de plano, enquanto perdurar a pandemia do coronavírus (COVID-19).

Art. 3º Na hipótese de cancelamento total do serviço, a pedido do consumidor, a qualquer título, durante a vigência do estado de calamidade gerado pela pandemia do COVID-19, a prestadora de serviços fica impedida de cobrar multa.

Art. 4º O prestador de serviço não poderá alterar as demais cláusulas contratuais, em razão da suspensão da fidelidade temporal requerida pelo consumidor, salvo se a mudança beneficiar esse último.

Art. 5º O descumprimento desta Lei sujeitará o responsável ao pagamento de multa de 500 UFIR (Unidades Fiscais de Referência), que deverá ser revertida ao Fundo Especial de Apoio a Programas de Proteção e Defesa do Consumidor - FEPROCON.

Os fatos ora afirmados representam ofensa a tais dispositivos, uma vez que a TIM tem cobrado a multa por quebra de fidelização durante a vigência do referido diploma legal, como a própria empresa confessa.

Vale ressaltar, nesse contexto, que o Supremo Tribunal Federal, ao julgar a ADI nº 5.963/RJ, já reconheceu, como constitucional, lei estadual que verse sobre fidelização contratual, pois o objeto da norma em nada interfere no regime de exploração ou na estrutura remuneratória da prestação dos serviços, tampouco os de telefonia.

Assim, a disciplina legal, em esfera estadual, de contratos de permanência para serviços de telecomunicação, que vise à proteção dos usuários,



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

possui natureza de norma consumerista, rigorosamente contida nos limites do art. 24, V, da Constituição da República.

Nesse caso, inexiste usurpação da competência legislativa privativa da União, pois ela seria concorrente com os Estados e o Distrito Federal.

Nesse sentido:

AÇÃO DIRETA DE INCONSTITUCIONALIDADE. LEI Nº 7.872/2018 DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. FIXAÇÃO DE OBRIGAÇÕES A PRESTADORAS DE SERVIÇOS PÚBLICOS. CLÁUSULA DE PROIBIÇÃO DE FIDELIZAÇÃO. PRELIMINAR. LEGITIMIDADE ATIVA CONFIGURADA. MÉRITO. ALEGADA USURPAÇÃO DE COMPETÊNCIA PRIVATIVA DA UNIÃO PARA LEGISLAR SOBRE EXPLORAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES. AFRONTA AOS ARTS. 1º, 21, IX, 22, IV, E 175 DA CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA. INOCORRÊNCIA. COMPETÊNCIA LEGISLATIVA CONCORRENTE EM MATÉRIA CONSUMERISTA. PRECEDENTES.

1. Legitimidade ativa da Associação Brasileira de Prestadoras de Serviço Telefônico Fixo Comutado (ABRAFIX) e da Associação Nacional das Operadoras Celulares (ACEL).

2. A fidelização contratual consiste em contrapartida exigida do consumidor, em razão de benefícios oferecidos pela prestadora na formação do contrato de prestação de serviços, todavia, não se confunde com esse. A cláusula de fidelidade contratual é autônoma e agregativa ao contrato de prestação de serviço, inserindo-se no espaço comercial das prestadoras, e não no campo regulatório das atividades de caráter público.

3. O objeto da norma estadual impugnada em nada interfere no regime de exploração ou na estrutura remuneratória da prestação dos serviços, tampouco os de telefonia – espécie do gênero telecomunicação, cujo regramento compete, nos termos dos arts. 21, XI, e 22, IV, da Carta da República, à União, que disciplina a matéria nos arts. 19, VII, 93, VII, 103 a 109 e 120, III, da Lei nº 9.472/1997. Visando à proteção dos usuários dos serviços na condição de consumidores, cuida isto sim, de relação jurídica tipicamente consumerista, ainda que realizada paralelamente a contrato de prestação de serviço.

4. Implementada norma de proteção ao consumidor que, rigorosamente contida nos limites do art. 24, V, da Carta Política, em nada interfere no regime de exploração, na estrutura remuneratória da prestação dos serviços ou no equilíbrio dos contratos administrativos, inócua usurpação da competência legislativa privativa da União, e,



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

consequentemente, afronta aos arts. 1º, 21, IX, 22, IV, e 175 da Constituição da República. Precedentes.

5. Ação direta de inconstitucionalidade julgada improcedente.
(ADI 5.963, rel. min. Rosa Weber, Plenário, DJe de 20/10/2020)

A mesma tese aplica-se à Lei Estadual nº 8.888/20, a qual visa a proteger os usuários de telefonia e internet contra cobranças abusivas de multas por quebra de fidelização durante a pandemia, não havendo interferência no regime de exploração ou na estrutura remuneratória da prestação dos serviços de telecomunicação.

Ademais, cumpre destacar que o e. TJRJ também reconhece a vigência e aplicabilidade da referida lei, interpretando que há verdadeira proibição da aplicação de multa por quebra de fidelidade durante a pandemia:

APELAÇÃO CIVIL. CANCELAMENTO DO SERVIÇO DE TELEFONIA. MULTA POR QUEBRA DE FIDELIDADE. VEDAÇÃO DURANTE A PANDEMIA. LEI ESTADUAL 8.888/2020.

1. Empresa que contratou plano de telefonia e, em 29/06/2020 solicitou o cancelamento de 48 linhas telefônicas, com a manutenção de 386 linhas ativas, sendo-lhe aplicada uma multa por quebra de fidelidade no valor de R\$ 76.602,30, da qual discorda.

2. Sentença de procedência parcial declarando a inexigibilidade da multa contratual, tendo em vista o disposto na Lei Estadual 8.888/2020.

3. Apelação da parte ré sustentando que a lei em questão não cancelou as multas e nem tornou nula a cláusula de fidelidade, mas apenas suspendeu momentaneamente a cobrança das multas rescisórias enquanto perdurar a pandemia.

4. Embora se reconheça a validade da multa por quebra de fidelidade, considerando o caráter excepcional instituído durante a pandemia do coronavírus, a Lei Estadual 8.888/2020 dispõe, expressamente, sobre a vedação da aplicação de multa, inferindo-se que não se trata de suspensão provisória da cobrança, como sustenta a parte ré, mas de verdadeira proibição à sua aplicação.

5. Valor dado à causa que não se mostra muito baixo, não sendo possível a fixação de honorários sucumbenciais por apreciação equitativa.

6. Honorários de sucumbência que devem ser fixados em 12% do valor atualizado da causa, nos termos do verbete sumular 161 do TJRJ.



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

7. Conhecimento e desprovimento do recurso.

(Apelação cível nº 0267854-24.2020.8.19.0001, Rel. Des. RICARDO ALBERTO PEREIRA, VIGÉSIMA CÂMARA CÍVEL, julgado em 19/08/2021)

c.2) Violação do Código de Defesa do Consumidor

Como já exposto, a quebra de fidelidade durante a pandemia não decorre de mera arbitrariedade dos consumidores, mas sim da falha da operadora na prestação dos serviços, em descumprimento de suas obrigações contratuais, assim como pela redução do poder de aquisição do usuário em virtude da excepcional e imprevista crise econômica trazida pela disseminação do coronavírus, em que os consumidores têm perdido suas fontes de renda.

Nesses termos, impor encargos onerosos para o caso de o consumidor, por necessidade, migrar para prestadores mais eficientes e planos mais econômicos representa desvantagem exagerada e aplicação de cláusula contrária à boa-fé e equidade.

A pandemia da Covid-19 impôs o isolamento social, forçou a adoção de trabalhos remotos e causou grave crise econômica que aumentou o desemprego e o trabalho informal. Como consequência, os serviços de telecomunicação, sobretudo internet e telefonia móvel, tornaram-se ainda mais essenciais para o contato



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

interpessoal, as relações trabalhistas, acesso à educação e lazer, consultas médicas etc.

Vale dizer que, nesse cenário, o exercício dos direitos sociais previstos no art. 6º da Carta Política dependem, imprescindivelmente, da prestação módica, adequada e eficaz dos serviços de telecomunicação.

Na hipótese em tela, os usuários da TIM, uma vez privados de tais condições pela precariedade do serviço contratado, não podem ser reféns de um custoso encargo que lhe embargue acesso aos meios de exercício de seus direitos sociais.

Logo, considerando que a pandemia tornou ainda mais vulnerável a posição do consumidor no mercado de consumo, pois foi acentuada a essencialidade do acesso à internet e comunicação telefônica funcionais e a preços razoáveis, a multa por prazo de permanência constitui a inobservância dos interesses e necessidades dos usuários na relação de consumo, em violação à boa-fé objetiva e à função social do contrato.

De fato, a penalidade por quebra de fidelização funciona, sobretudo, como instrumento para desestimular a rescisão no início do contrato. Todavia, essa função mostra-se inócua quando o consumidor, para o atendimento de suas demandas básicas e cotidianas



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

durante a pandemia, não possui alternativa que não seja cancelar o serviço inadequado, tendo em vista a sua precariedade ou o descumprimento da oferta.

Nesse caso, a cláusula penal por quebra do prazo de permanência é nula por ser incompatível com a boa-fé e equidade, nos termos do art. 51, IV, do CDC. A sua aplicação causa o desequilíbrio na relação de consumo: por um lado, a TIM auferir lucros com a incidência de multas; por outro lado, o consumidor é penalizado por circunstâncias ocasionadas pela conduta do fornecedor, o qual prestou um serviço abaixo do padrão de qualidade contratado.

Assim, não pode o usuário ser impedido de escapar dessa situação precária, buscando melhores condições de fornecimento de telecomunicações, as quais são imprescindíveis durante o quadro pandêmico.

Da mesma forma, a cláusula penal em comento é nula por colocar o consumidor em desvantagem exagerada, uma vez que se mostra excessivamente onerosa considerando-se o conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso (art. 51, IV e §1º, III, do CDC).

Notório é que a pandemia do coronavírus causou a perda de empregos e redução de salários, desmunindo o poder aquisitivo dos consumidores. Os usuários



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

perderam a capacidade de arcar com os preços de serviços de telecomunicação antes ofertados e contratados, impondo a migração para outros mais módicos.

Assim, por uma situação imprevisível e externa, acentuou-se a hipossuficiência econômica dos consumidores, de modo a estarem incapacitados de arcarem com planos mais caros e multas impostas na necessária migração para outros mais vantajosos.

Logo, não só reprovável como também ilícita é a aplicação de sanções por quebra de fidelidade contratual durante a pandemia, por constituir onerosidade excessiva para o consumidor, nos termos do art. 51, IV e §1º, do CDC.

Ao assim fazer, efetua também prática comercial abusiva, nos termos do art. 39, V, do CDC.

Diante do exposto, a Lei Estadual nº 8.888/20, em atenção às circunstâncias hodiernas, coaduna-se com os instrumentos de proteção do consumidor previsto na Lei Consumerista, positivando uma proibição que já se extrairia de uma interpretação contratual mais favorável ao consumidor⁴ (art. 47 do CDC) e à intenção das partes (art. 112 do Código Civil).

4 GRINOVER, Ada Pellegrini et al. *Código Brasileiro de Defesa do Consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto: direito*



O descumprimento do referido diploma legal representa conduta abusiva, violando a proibição prevista no art. 39, VIII, do CDC.

d) Reparação dos danos causados aos consumidores

Em virtude da conduta descrita nesta demanda, o réu também deve ser condenado a reparar os danos causados aos consumidores - considerados em caráter individual e também coletivo - e a devolver os valores indevidamente auferidos com as multas cobradas.

De fato, como fornecedor de serviço eivado de ilegalidade, responde objetivamente pelos prejuízos causados aos consumidores (art. 14 do CDC), atuando por sua conta e risco na atividade econômica explorada, sendo obrigado a reparar os danos advindos do seu fornecimento.

No caso, a TIM tem onerado indevida e excessivamente seus usuários com multas vedadas por lei estadual e pelo Código de Defesa do Consumidor. Esses indivíduos, em razão da crise pandêmica, em que tiveram sua capacidade econômica drasticamente reduzida, se deparam com o seguinte dilema: arcar com

material e processo coletivo. 12 ed. Rio de Janeiro: Forense, 2019. pg. 554.



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

multas extremamente onerosas para mudança de operadora de telecomunicação ou se manter reféns de serviços mais custosos e precários, causando-lhes toda sorte de prejuízos no seu cotidiano, tendo em vista que a falta de acesso eficaz à internet representa obstáculo ao trabalho, busca de emprego, consultas médicas, aulas etc.) Evidente, em ambas as hipóteses, é a afetação patrimonial e extrapatrimonial do ofendido.

Logo, presentes os prejuízos advindos dos fatos em apreço, o Código de Defesa do Consumidor consagra o princípio da reparação integral (*restitutio in integrum*), a qual deve ser a mais completa possível, abrangendo os danos materiais e morais, individuais, coletivos e difusos (art. 6º, VI, do CDC).

Em sede de ação civil pública, a comprovação do prejuízo individual sofrido pelos consumidores deve ser realizada em fase de liquidação de sentença, conforme previsto no art. 97 do Diploma Consumerista. Para tanto, a fim de se materializar o princípio do máximo benefício, os réus devem, no bojo da ação civil pública, serem condenados a indenizar as vítimas pelos danos provocados. O CDC exige a demonstração apenas da potencialidade lesiva da conduta do réu, o que foi feito na presente demanda.

Irrefutável, então, é a obrigação de reparar os danos potencialmente causados aos consumidores, já que



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

constatada a permanente ofensa aos mais mezesinhos direitos dos consumidores.

Por outro lado, a indenização tem importante função pedagógica, para evitar que novas lesões ao consumidor ocorram.

A responsabilidade civil é vista sob o prisma da remediação do ilícito lucrativo, que encontra espelho no pragmatismo do modelo da *common law* norte americana. Assume, nesse contexto, também a função restitutória (devolução integral dos lucros obtidos com o ato ilícito) e punitiva, adotadas progressivamente no Direito inglês e no *civil law* europeu, devendo também ser posta em prática na experiência brasileira.

Nessa esteira, a condenação ao dano coletivo atende a essa expectativa, assumindo a reparação punitiva dos danos causados coletivamente com percepção de ganhos a partir de uma conduta ilegal.

e) os pressupostos para o deferimento liminar da tutela provisória de urgência

PRESENTES AINDA OS PRESSUPOSTOS PARA O DEFERIMENTO DE TUTELA DE URGÊNCIA LIMINAR, quais sejam, o *fumus boni iuris* e o *periculum in mora*.



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

A probabilidade do direito reside na: a) verossimilhança fática das alegações autorais, as quais são instruídas por elementos que evidenciam os fatos narrados, tais como relatos de consumidores, manifestação do réu confirmando as circunstâncias narradas e documentos que corroboram as alegações autorais; b) plausibilidade jurídica, pois os fatos narrados configuram ofensa ao Código de Defesa do Consumidor e a outros atos normativos de natureza consumerista.

Com isso, a demora no provimento jurisdicional importa em risco de lesão a direito e patrimônio de usuários atuais e prospectivos da TIM. Dada a vulnerabilidade desses indivíduos, submetidos às ilicitudes ora narradas, o provimento jurisdicional, depois de anos, pode não mais lhes ser eficiente, a configurar o *periculum in mora*.

Em relação à reversibilidade do provimento jurisdicional, presente tal requisito, uma vez que a obrigação a ser amparada pela tutela antecipada, no caso, constitui obrigação imposta em lei, ao passo que, por ser contínua, pode ser cessada pelo réu a qualquer momento, retornado ao *status quo ante*.

Vê-se, portanto, que presentes estão os pressupostos gerais e alternativos a ensejar o



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

deferimento da liminar nos termos do § 3º do art. 84 do CDC.

IV – DO PEDIDO LIMINAR

Ante o exposto o MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO **requer, LIMINARMENTE E SEM A OITIVA DA PARTE CONTRÁRIA,** que seja determinado, *initio litis*, ao réu, sob a pena de multa diária prevista no art. 537, §4º, do CPC, no valor de R\$30.000,00 (trinta mil reais), a incidir desde o dia em que se configurar o descumprimento da decisão e enquanto não cumprida a determinação, que se exima, no estado do Rio de Janeiro, de aplicar e cobrar dos consumidores multa por qualquer forma de quebra de fidelidade ocorrida durante a pandemia da COVID-19.

V – DOS PEDIDOS PRINCIPAIS

Requer, ainda, o Ministério Público:

- a) que, após apreciado liminarmente e deferido, seja confirmado o pleito formulado em caráter liminar;
- b) que seja o réu condenado a, sob a pena de multa diária prevista no art. 537, §4º, do CPC, no valor



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

de R\$30.000,00 (trinta mil reais), a incidir desde o dia em que se configurar o descumprimento da decisão e enquanto não cumprida a determinação, a se eximir, no estado do Rio de Janeiro, de aplicar e cobrar dos consumidores multa por qualquer forma de quebra de fidelidade ocorrida durante a pandemia da COVID-19;

c) que seja o réu condenado a indenizar, da forma mais ampla e completa possível, os danos materiais e morais de que tenha padecido o consumidor, individualmente considerado, em virtude dos fatos narrados, a serem apurados em liquidação;

d) a condenação do réu a reparar os danos materiais e morais causados aos consumidores, considerados em sentido coletivo, no valor mínimo de R\$ 5.000.000,00 (cinco milhões de reais), corrigidos e acrescidos de juros, cujo valor reverterá ao Fundo de Reconstituição de Bens Lesados, mencionado no art. 13 da Lei nº 7.347/85;

e) a condenação do réu a restituir, em dobro, aos seus usuários, as quantias recebidas por multa de quebra de fidelidade contratual ocorrida durante a pandemia da COVID-19, desde a entrada em vigor da Lei nº 8.888/20 do Estado do Rio de Janeiro;



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

f) a condenação do réu a comunicar todos os consumidores que foram seus usuários desde a entrada em vigor da Lei nº 8.888/20 do Estado do Rio de Janeiro, mediante mensagem eletrônica ou correspondência física, com destaque e hábil à imediata visualização, sobre a parte dispositiva de eventual sentença de procedência, a fim de conferir ampla publicidade e eficácia à decisão judicial, sob a pena de multa diária prevista no art. 537, §4º, do CPC, no valor de R\$10.000,00 (trinta mil reais), a incidir desde o dia em que se configurar o descumprimento da decisão e enquanto não cumprida a determinação;

g) sejam publicados os editais a que se refere o art. 94 do CDC;

h) a citação do réu para que, querendo, apresente contestação, sob pena de revelia;

i) a condenação do réu ao pagamento de todos os ônus de sucumbência, incluindo os *honorários advocatícios*.

Protesta, ainda, o Ministério Público, pela produção de todas as provas em direito admissíveis, notadamente a pericial, a documental, bem como depoimento pessoal dos réus, sob pena de confissão,



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

sem prejuízo da inversão do ônus da prova previsto no art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor.

Dá-se a esta causa o valor de R\$5.000.000,00 (cinco milhões de reais).

Rio de Janeiro, 13 de janeiro de 2022.

JULIO MACHADO TEIXEIRA
COSTA: [REDACTED]

Assinado de forma digital por JULIO
MACHADO TEIXEIRA
COSTA: [REDACTED]
Dados: 2022.01.13 18:37:24 -03'00'

Julio Machado Teixeira Costa
Promotor de Justiça
Mat. 2099