



**EXCELENTÍSSIMO (A) SENHOR (A) DOUTOR (A) JUIZ (A) DE  
DIREITO DA VARA DOS FEITOS DE RELAÇÕES DE CONSUMO  
DA COMARCA DE SALVADOR DO ESTADO DA BAHIA.**

**EMENTA – AÇÃO CIVIL PÚBLICA – INQUÉRITO CIVIL  
INSTAURADO EM FACE DA OPERADORA TIM S/A –  
PLANO “TIM BETA” – ALEGAÇÃO DE NECESSÁRIO  
CUMPRIMENTO DE DESAFIOS PELOS CONSUMIDORES –  
CRIAÇÃO DE FALSAS EXPECTATIVAS –  
DESCUMPRIMENTO DA OFERTA – NÃO REGISTRO DE  
DESAFIOS E/OU PONTUAÇÕES - PERDA DE VALORES  
POR PARTE DOS CONTRATANTES – SUBTRAÇÃO  
INDEVIDA E/OU PERDA INJUSTIFICADA DE MONTANTES  
DEVIDOS – IMPOSSIBILIDADE DO USO DO APLICATIVO  
“DEEZER” NA MODALIDADE PREMIUM – DIFICULDADES  
PARA SE EFETIVAR LIGAÇÕES TELEFÔNICAS E  
CONSUMO INEXPLICADO DE ACESSO À INTERNET –  
ALTERAÇÃO UNILATERAL DA MODALIDADE  
CONTRATADA – COBRANÇAS POR SERVIÇOS NÃO  
CONTRATADOS NEM USUFRUÍDOS - DIVERSAS  
PRÁTICAS ABUSIVAS PERPETRADAS CONTRA OS  
CONSUMIDORES – DENÚNCIAS EM SÍTIOS VIRTUAIS  
QUE CORROBORAM A PRESENTE DEMANDA COLETIVA –  
VIOLAÇÃO AO ART. 6º, INCISO VI, E 20, PARÁGRAFO 2º,  
DA LEI FEDERAL N.º 8.078/90 – INFORMAÇÕES  
IMPRECISAS – NÃO OBSERVÂNCIA DO ART. 30 DO CDC  
– COMETIMENTO DE PRÁTICA ABUSIVA PREVISTA NO  
ART. 39, INCISO III, DO CÓDIGO DE PROTEÇÃO E  
DEFESA DO CONSUMIDOR – NECESSÁRIA REPETIÇÃO  
DO INDÉBITO – PRESSUPOSTOS DO ART. 42,  
PARÁGRAFO ÚNICO, DO CDC PRESENTES – PRECÁRIO E**



**INADEQUADO FUNCIONAMENTO DO SERVIÇO DE  
ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – VILIPÊNDIO À BOA-  
FÉ OBJETIVA – PRESENÇA DOS REQUISITOS EXIGIDOS  
PARA A CONFIGURAÇÃO DA RESPONSABILIDADE CIVIL  
– CONFIGURAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS  
INDIVIDUAIS AOS USUÁRIOS DA OPERADORA – DANO  
MORAL CAUSADO DIFUSAMENTE À COLETIVIDADE -  
NECESSÁRIA CONCESSÃO DE TUTELA PROVISÓRIA DE  
URGÊNCIA E JULGAMENTO FINAL DE PROCEDÊNCIA  
TOTAL DO FEITO JUDICIAL COLETIVO.**

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA**, por meio da titular da 5ª Promotoria de Justiça do Consumidor da Capital, dando cumprimento a sua função institucional de zelar pela defesa dos interesses difusos, coletivos e individuais homogêneos dos consumidores, diante do quanto previsto nos artigos 5º, inciso XXXII; 127; 129, inciso III e 170, inciso V, da Carta Magna Brasileira; assim como com fulcro no artigo 138, inciso III, da Constituição do Estado da Bahia, vem, com supedâneo nos artigos 25, inciso IV, alínea "a", e 72, inciso IV, alínea "b", respectivamente, das Leis Orgânicas Nacional e Estadual do Ministério Público – Lei Federal n.º 8.625/93 e Lei Complementar n.º 11/96 - , ainda, embasado no quanto previsto nos artigos 4º; 6º, *caput*, incisos II a VII; 39, inciso IV e V; 93, inciso I; todos do Código de Defesa do Consumidor Pátrio, com base no **Inquérito Civil n.º 003.9.179360/2021– 5ª PJC**, propor:

**AÇÃO CIVIL PÚBLICA**

com pedido de tutela provisória de urgência incidental, seguindo-se o rito previsto nos arts. 200 e seguintes da Lei n.º 13.105/15, em face da:

**TIM S/A**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica do Ministério da Fazenda (CNPJ/MF) sob o número 02.421.421/0001- 11, sediada a Avenida João Cabral de Mello Neto, 850, Bloco 01, Salas 501 a 1208, Barra



da Tijuca, CEP 22775-057, Rio de Janeiro/RJ, na condição de fornecedora de produtos/serviços de telefonia, diante dos pressupostos fáticos e jurídicos, a seguir, aduzidos:

## **I – DOS PRESSUPOSTOS FÁTICOS ENSEJADORES DA PRESENTE DEMANDA JUDICIAL COLETIVA.**

Consta nos autos que, em 27 de junho de 2021, nesta Capital, o Ministério Público do Estado da Bahia recebeu a Notícia de Fato n.º 003.9.179360/2021, formalizada por parte da Sra. Jamile Santos Carvalho<sup>1</sup>. Em breve síntese, a consumidora alegou que a Operadora de Telefonia TIM S/A estaria atuando de forma abusiva, por meio do programa denominado “TIM BETA”, cujos participantes devem cumprir determinados desafios (como recargas em determinados valores), para que possam obter uma série de benefícios. Todavia, a Empresa passou a condicionar os citados benefícios à captação de clientes<sup>2</sup>, prática vedada pelo ordenamento jurídico, consistindo em dissimulação por parte da Acionada.

### **1.1. DA INSTAURAÇÃO DE INQUÉRITO CIVIL PARA APURAR OS PROBLEMAS VINCULADOS AO DENOMINADO PLANO “TIM BETA” GERIDO PELA ACIONADA.**

Diante de tais informações, a 5ª Promotoria de Justiça do Consumidor exarou Despacho<sup>3</sup>, determinando a realização de medidas preliminares, tais quais: (a) notificação à Operadora TIM, para apresentar sua manifestação no feito, dentro do prazo de 20 (vinte) dias úteis; (b) ciência da situação para a consumidora, solicitando que remetesse cópia do contrato firmado com a referida pessoa jurídica, comprovante de pagamento referente ao último mês de uso do programa “TIM BETA” e capturas de tela referentes ao programa. Ademais, determinou que fosse realizada pesquisa nos sítios

<sup>1</sup> Relato acostado às fls. ID MP 3300511, p. 1-2.

<sup>2</sup> Capturas de tela que comprovam a conduta da Acionada foram acostadas às fls. Autos ID MP 3478864, p. 9-14.

<sup>3</sup> Despacho exarado às fls. ID MP 3307651, p. 1-2.

virtuais “Reclameaqui.com” e “Consumidor.gov”, para a devida apuração sobre situações semelhantes envolvendo a Empresa.

Posteriormente, em 30 de agosto de 2021, a TIM colacionou, aos autos, a sua manifestação perante esta apuração<sup>4</sup>. Em linhas gerais, alegou que o denominado plano “TIM BETA” é da modalidade pré-pago, destinado ao público jovem, oferecendo benefícios aos participantes através de dinâmica semelhante a um jogo. Assim, o consumidor deve cumprir uma série de desafios, na medida em que, ao subir de categoria, auferir novos benefícios, sem haver alteração do valor a ser pago. Dentre as tarefas estabelecidas pela Operadora, há a necessidade de convidar um terceiro para participar do plano, situação que originou a Notícia de Fato ensejadora desta Ação Civil Pública.

Nesta senda, a Operadora afirma que não há obrigatoriedade de realizar tal convite para a progressão de categoria e, conseqüentemente, conseguir os benefícios anunciados pelo regulamento da promoção. Assim, entende não haver qualquer prática abusiva neste sentido, considerando que os clientes podem realizar a mudança de planos por meio das recargas. Ademais, ressalta que o regulamento da promoção<sup>5</sup> está no sítio virtual da TIM, acessível a todos os consumidores e que deve ser seguido estritamente pelos contratantes. Por fim, questiona o inconformismo da Noticiante, a qual possui vínculo com a Operadora desde 2018 e jamais apresentou qualquer óbice; o que, segundo a Empresa, não seria fator suficiente para descaracterizar a idoneidade do programa.

Entretanto, os relatos colhidos pelo Ministério Público, através dos sítios virtuais destinados a receber denúncias dos consumidores, são distintos do que foi apresentado pela Operadora<sup>6</sup>. Em linhas gerais, a TIM utiliza-se do denominado plano “TIM BETA” para contactar novos clientes, oferecendo benefícios aos consumidores atuais que conseguem o ingresso de novos membros no programa. Contudo, a Operadora tem falhado em cumprir com o alegado na oferta, gerando falsas expectativas para os consumidores que aderem à sistemática. Ademais, a Empresa também utiliza “desafios”,

<sup>4</sup> Manifestação acostada às fls. ID MP 3935596, p. 1-9.

<sup>5</sup> Regulamento acostado às fls. Autos ID MP 3478864, p. 1-15 e Autos ID MP 3935601, p. 1-14.

<sup>6</sup> Portaria que instaurou o Inquérito Civil e detalha tais situações acostada às fls. Autos ID MP 4654233, p. 1-10.

com o fito de fornecer *upgrades* aos planos adquiridos pelos consumidores, mas também vem esquivando-se em cumprir o acordado com os interessados.

A despeito de a Operadora ter alegado que o denominado desafio do convite “pode ser substituído regularmente pelo desafio curinga”, constatou-se, na perquirição realizada pelo *Parquet*, diversos relatos consumeristas mencionando problemas ao realizar esta substituição, a exemplo da não computação do “desafio curinga”, ocasionando a possibilidade de perda da categoria mais vantajosa do plano (denominado como TIM BETA LAB+). Na mesma senda, a investigação constatou elevada quantidade de reclamações acerca da não contabilização do “desafio do convite”, “desafio do quiz” e, principalmente, da não computação das recargas para a “Renovação Mensal” ou para se obter o “convite de acesso ao plano beta”, com diversos destinatários finais mencionando a subtração indevida e/ou perda injustificada de montantes devidos.

Ainda sobre a dissonância entre oferta e real serviço prestado pela Fornecedora, o Inquérito Civil constatou diversas menções dos consumidores à impossibilidade do uso do aplicativo “DEEZER”, na modalidade “Premium” (benefício que consta no sítio virtual da Operadora). Não obstante, os usuários relatam a dificuldade de efetivar ligações telefônicas e o consumo extremamente rápido e inexplicado de toda a internet contratada. **E, diferentemente do que alegou a Operadora, em sede de resposta ao Inquérito Civil, os fatos relatados não são isolados, mas constantes e rotineiros, afetando toda uma gama de consumidores em todo o Brasil.**

Porém, os aspectos mais gravosos encontram-se no fornecimento de serviços pela TIM, sem a prévia anuência do consumidor. Situações como esta foram amplamente constatadas, sobretudo em relação ao plano “TIM BETA”, com vários destinatários finais mencionando que, ao fazerem os pagamentos mensais de R\$ 30,00 (trinta reais) para o plano “TIM PRÉ TOP”, tiveram seus planos automaticamente modificados para a modalidade beta, sem nenhum tipo de aviso, solicitação ou aval, sendo obrigados a arcar o montante de R\$ 60,00 (sessenta reais), além de perderem o saldo que constava no plano anterior.

Nesta mesma senda, os relatos apontam que a Operadora incute na fatura de diversos programas (seja o TIM BETA ou outros) cobranças por serviços adicionais que não foram requeridos ou mesmo anuídos pelos destinatários finais. Tal custo extra, no



caso do programa “TIM BETA”, é muitas vezes subtraído das recargas para a “Renovação”, obrigando os usuários, que depositam o valor exato para a renovação, a fazerem novas recargas complementares, sob o risco de perderem o plano ou sofrerem “downgrade”. Em paralelo, também há muitos relatos de que esses serviços não anuídos corroboram ao consumo muito célere dos dados móveis (internet) contratados.

Por fim, a averiguação intentada por esta Promotoria de Justiça também constatou elevado número de consternações acerca do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) da TIM S/A, com vários destinatários finais relatando a impossibilidade de contato com a Operadora (ou somente por meio de atendimento robotizado). Os problemas apresentados, muitas vezes de natureza simples, não são resolvidos, com a necessidade de diversos protocolos, que perduram por meses, sem resolução, bem como o total conflito de informações entre os prepostos da Empresa e a promessa de resolução da demanda em prazos nunca cumpridos. Enfim, diversas situações inaceitáveis, que colaboram para o desvio produtivo do consumidor, impingindo-lhes desgastes à sua incolumidade econômica e psíquica.

## **1.2. DAS DENÚNCIAS PRESENTES NO SÍTIOS VIRTUAIS “RECLAMEAQUI.COM” E “CONSUMIDOR.GOV”.**

Considerando a necessidade de realizar melhor apuração do caso em comento, esta Promotoria de Justiça, no uso das suas atribuições legais, promoveu investigação sobre denúncias envolvendo a referida Empresa nos sítios virtuais “reclameaqui.com.br”<sup>7</sup> e “consumidor.gov”. Realizada a análise, entre os dias 13 e 15 de outubro de 2021, foram reunidas **168 (cento e sessenta e oito) protestações em desfavor da referida pessoa jurídica**. Observa-se, portanto, a existência de uma gama de reclamações, em uma quantidade considerável, demonstrando a reiterada prática de condutas abusivas da Empresa nesta área.

**Ademais, no período de 01 de novembro de 2021 até o início do mês de abril de 2022, foram detectadas mais 164 (cento e sessenta e quatro) irresignações de consumidores em face da Operadora TIM S.A diante dos**

<sup>7</sup> Certidão com os referidos relatos acostada às fls. Autos ID MP 4654234, p. 1-3.



**seguintes principais problemas envolvendo o Programa "TIM BETA":** i) óbices/dificuldades para a realização do desafio "enviar um convite" e/ou na sua substituição pelo "desafio coringa"; ii) inconsistências e dificuldades sofridas pelos usuários para a obtenção de benefícios garantidos de forma infundada; iii) imposição de serviços não solicitados nem aquiescidos e a cobrança ilícita de valores concernentes; e iv) inadequado e precário serviço de atendimento para os contratantes e demais pessoas lesadas pelas práticas deletérias concretizadas pela Empresa Ré.

**Importante ressaltar que, no dia 30 de junho de 2022, foi efetivada nova pesquisa no sítio eletrônico Reclame.aqui, tendo sido identificadas mais 50 (cinquenta) irresignações de consumidores, englobando o PLANO/PROGRAMA TIM BETA. As consternações dos destinatários finais do dito produto/serviço permanecem sendo identificadas; o que acarreta a conclusão de que, inquestionavelmente, a Operadora TIM S/A vem mantendo as mesmas práticas ilícitas que ensejaram a instauração do Inquérito Civil, serve de fundamento para esta Ação Civil Pública. Obviamente, se realizado levantamento contínuo, serão localizadas mais protestações dos lesados.**

### **1.2.1. DOS ÓBICES ENFRENTADOS PELOS CONSUMIDORES PARA A REALIZAÇÃO DE "DESAFIOS" IMPOSTOS PELA RÉ PARA A OBTENÇÃO DE VANTAGENS ATRELADAS AO PROGRAMA "TIM BETA".**

Ademais, faz-se necessário pormenorizar o conteúdo de tais denúncias. Foram encontradas **15 (quinze)**, entre os dias 18/05/2021 e 27/09/2021, sobre problemas/dificuldades para a realização do desafio "enviar um convite" e/ou na sua substituição pelo "desafio coringa"<sup>8</sup>. Em relação à realização dos demais desafios existentes nos planos "Tim Beta", foram colhidas **41 (quarenta e uma)** reclamações<sup>9</sup>, protocoladas entre os dias 24/08/2021 e 11/10/2021, sendo mencionadas, principalmente, a não contabilização de recargas para o cumprimento do desafio "Renovação", bem como para a obtenção do convite que possibilita o acesso ao supramencionado programa.

<sup>8</sup> Relatos acostados no ID MP 4654235, p. 1-15.

<sup>9</sup> Relatos acostados no ID MP 4654236, p. 1-41.



Detalhando parte das reclamações encontradas, um dos consumidores informou que “Havia um desafio onde deveria convidar um amigo para se tornar Beta, onde concluindo o desafio minha oferta sofreria um upgrade<sup>10</sup>”. Entretanto, mesmo após a realização dos trâmites solicitados pela Operadora, observou-se que “no meu app não aparece o desafio. E minha oferta não foi alterada. Entrei em contato várias vezes. Eles dizem que leva um prazo de 05 (cinco) dias para entrar em contato comigo e esse contato nunca é feito e assim o protocolo é fechado sem resolução<sup>11</sup>”.

Outro consumidor, oriundo do Rio de Janeiro, alegou que “Sou cliente da TIM com o plano Tim Beta mensal, quando começamos o ciclo Tim Beta devemos cumprir alguns desafios por três meses para turbinar o plano de 10 GB para 20 GB”. Complementa que “cumpri os desafios das redes sociais, quiz e duas recargas, faltando apenas uma para turbinar, e inesperadamente o ciclo se iniciou do zero novamente sem ter expirado o prazo<sup>12</sup>”. Ademais, mais um destinatário final discorreu sobre situação semelhante, aduzindo que “utilizei o desafio coringa e esse desafio consistia em realizar uma recarga de qualquer valor”. Assim sendo, assevera que “Fiz uma recarga de 60 reais e simplesmente o desafio não foi cumprido e quando entrei em contato os atendentes diziam que não seria cumprido e que devia fazer uma nova recarga<sup>13</sup>”.

Ainda sobre a dificuldade para o cômputo dos desafios, um dos consumidores relatou que “O último desafio no qual (*sic*) precisava cumprir era o de convidar um amigo para se tornar Tim Beta, com isso iria subir para outro nível. Entretanto, acrescenta que “convidei o amigo no dia 31 de maio, a pessoa realizou a recarga (era o que exigia o último desafio) e já se tornou Beta, entretanto, não foi dado baixa para que eu suba de nível na plataforma<sup>14</sup>”. Outro cliente alegou que “[...] também tem o desafio coringa que mudei (era pra convidar um amigo pro Tim Beta, agora era só fazer outra recarga, de qualquer valor), fiz a recarga de R\$ 15,00 no app Tim Beta e não foi contabilizado também<sup>15</sup>”.

Concluindo as reclamações nesta seara, um dos relatos discorre que “Sou Tim Beta Lab e cumpri 4 dos 5 desafios propostos pelo aplicativo [...], porém, o 5º desafio,

<sup>10</sup> Relato acostado às fls. Autos ID MP 4654235, p. 15.

<sup>11</sup> *Ibidem*, *idem*.

<sup>12</sup> Relato acostado às fls. Autos ID MP 4654236, p. 1.

<sup>13</sup> Relato acostado às fls. Autos ID MP 4654235, p. 5.

<sup>14</sup> Relato acostado às fls. Autos ID MP 4654235, p. 12.

<sup>15</sup> Relato acostado às fls. Autos ID MP 4654235, p. 11.



convidar amigos para ser Beta, não foi cumprido e de acordo com as regras da promoção, poderia ser trocado por um desafio curinga e assim o fiz<sup>16</sup>”. Contudo, verificou-se que “o desafio curinga foi marcado como concluído totalizando os 05 (cinco) desafios a serem cumpridos”. Porém, aduz ainda que “na notificação mudou de cinco para seis desafios a serem cumpridos para manter a oferta Lab+ e continuo com o desafio do convite para amigos em aberto<sup>17</sup>”.

Em relação aos desafios de forma geral, um consumidor destacou que “Tenho Tim Beta e todos (*sic*) mês tem um quiz para manter o pacote ou subir de nível. Porém já completei o quiz desde o dia 20/08 e até agora não atualizou<sup>18</sup>”. Outro destinatário final, demonstrando irrisignação semelhante, discorreu a seguinte situação: “eu sou Tim Beta a (*sic*) mais ou menos 02 anos e sempre cumpro as rodadas e tudo certinho”, sendo que “sempre pus (*sic*) meus créditos da mesma forma e agora os créditos não estão sendo contabilizados para eu terminar o desafio do Tim Beta<sup>19</sup>”. E, não obstante, há mais um relato neste sentido, constatando que “Sou Tim Beta e fiz durante os últimos 3 meses recargas para ser promovido a Beta Lab”. No final desses 03 (três) meses, afirma que “a promoção não contabilizou minhas recargas, e meu período expira hoje, ou seja, não me tornarei tim beta por erro da TIM...<sup>20</sup>”

### **1.2.2. DAS INCONSISTÊNCIAS E DIFICULDADES QUANTO À DISPONIBILIZAÇÃO DOS BENEFÍCIOS PARA OS CONSUMIDORES.**

Prosseguindo, foram protocoladas **47 (quarenta e sete)** protestações<sup>21</sup>, entre os dias 24/08/2021 e 13/10/2021, nas quais foram detectadas inconsistências na disponibilização dos benefícios para os usuários do plano “Tim Beta”. Nesta senda, os clientes afirmaram que há impossibilidade de uso do aplicativo musical “DEEZER” na modalidade “premium”, óbices para a realização de ligações e o consumo extremamente rápido do pacote de internet contratado (após poucos dias da renovação mensal ou quando o usuário utiliza apenas o Wi-Fi, por exemplo).

<sup>16</sup> Relato acostado às fls. Autos ID MP 4654235, p. 3

<sup>17</sup> Ibidem, idem.

<sup>18</sup> Relato acostado às fls. Autos ID MP 4654236, p. 19.

<sup>19</sup> Relato acostado às fls. Autos ID MP 4654236, p. 22.

<sup>20</sup> Relato acostado às fls. Autos ID MP 4654236, p. 24.

<sup>21</sup> Relatos acostados no ID MP 4654237, p. 1-47.

Verificou-se, primeiramente, a **ocorrência de diversos relatos versando sobre a subtração indevida de valores por parte da Operadora, sobretudo no que concerne às recargas para celular**. Nesta senda, um dos consumidores alegou que “Fiz uma recarga as 13:59 do dia 06/09/2021 no valor de R\$ 60,00 e não entrou”, bem como que os atendentes da TIM S.A “não resolvem o problema, meu primeiro contato [...] me falou que precisaria entrar em contato com o banco do cartão de crédito para depois informar a ele a comprovação do pagamento<sup>22</sup>”. No mesmo sentido, outro relato aduz que “Tenho o plano Tim Beta, e ele é renovado mensalmente. Recarreguei o celular no dia 24 de agosto e hoje, dia 06/09, já estão pedindo para recarregar novamente, sendo que a renovação é mensal<sup>23</sup>”. E, ainda, mais uma reclamação corrobora com o alegado: “Coloquei 60,00 de recarga pelo mercado pago [...], só que não entrou como crédito de ligação nem de internet. Meu plano é Tim Beta<sup>24</sup>”.

Outro aspecto fortemente alegado pelos consumidores é a **indisponibilidade do aplicativo de músicas “DEEZER”, que, embora oferecido pela Operadora, enfrenta uma série de dificuldades para o seu efetivo aproveitamento**. Vejamos o questionado, por este consumidor, que destaca: “Meu plano é o Tim Beta mensal, e conforme anúncio da empresa, deveria obter acesso ao Deezer Premium”. Contudo, argumenta que “meu Deezer segue na versão free, mesmo já tendo sido aberto (sic) protocolos e reclamações junto à Tim<sup>25</sup>”. Outro destinatário final destaca situação semelhante, aduzindo que “Sou cliente da TIM e possuo Tim Beta, pacote que tem como adicional o app de música Deezer Premium. Desde o dia 03/10 estou sem acesso ao app, apenas a forma free onde existem as propagandas<sup>26</sup>”.

Ainda na seara do aplicativo “DEEZER”, este consumidor relatou que “[...], desde o dia 04/10 estou abrindo protocolos de atendimento na TIM para realizar a minha renovação do meu plano Premium e é uma divergência de informações [...]”, porém “eu não tenho nenhuma solução há mais de sete dias, desde o dia 30/09 que foi renovado o meu pacote<sup>27</sup>”. Outro usuário informa a mesma morosidade para a solução da problemática: “[...] agora no mês de setembro/2021, ao fazer a minha recarga mensal

<sup>22</sup> Relato acostado às fls. Autos ID MP 4654236, p. 26.

<sup>23</sup> Relato acostado às fls. Autos ID MP 4654236, p. 29.

<sup>24</sup> Relato acostado às fls. Autos ID MP 4654236, p. 31.

<sup>25</sup> Relato acostado às fls. Autos ID MP 4654237, p. 2.

<sup>26</sup> Relato acostado às fls. Autos ID MP 4654237, p. 3.

<sup>27</sup> Relato acostado às fls. Autos ID MP 4654237, p. 4.

no valor de 60,00 o serviço de música não foi ativado, e quando entro na central sempre me vem com a informação que está sendo resolvido e nunca resolve<sup>28</sup>". No mesmo diapasão, um cliente destaca que "Faz mais de um ano que contratei o plano Tim Beta. Virei Lab três meses depois, porém até hoje o meu Deezer não virou Premium, sendo que todos os meus parentes tem (sic) o Deezer Premium com a aquisição do referido plano<sup>29</sup>".

Ademais, **diversos usuários relataram a dificuldade de realizar ligações telefônicas, mesmo após a realização da recarga ou da renovação do plano.**

Nesta senda, este consumidor destacou que "[...] sou Tim Beta porém não consigo realizar chamadas, diz que estou sem saldo, no próprio app da Tim só me mostra a franquia de internet e não a dos minutos que tenho direito, em contato com a TIM por duas vezes a incompetência reinou [...]"<sup>30</sup>". No mesmo sentido, outro usuário destacou que "não estou conseguindo fazer algumas ligações, porém todo mês pago R\$ 60,00 reais para ter 2000 minutos em ligação e diversos telefones que falava normalmente não consigo fazer mais<sup>31</sup>".

Ainda sobre os problemas para realizar ligações, mais um destinatário final suscitou tal dificuldade, aduzindo que "Sou cliente da TIM – plano Tim Beta, porém já fazem (sic) 3 semanas que não consigo realizar chamadas tanto para celular, quanto número fixo, e tendo dificuldades em receber ligações<sup>32</sup>". Concluindo tal aspecto, este cliente destacou situação semelhante: "Tenho um plano do Tim Beta, que além de ficar sempre se (sic) sinal agora não consigo fazer ligações através do plano, sempre quando tento fazer a (sic) ligações falam que o serviço está indisponível, e o plano acabou de ser renovado<sup>33</sup>".

Não obstante, significativo número de consumidores vem protestando sobre o **consumo inexplicado de acesso à internet, havendo o encerramento veloz e injustificado dos dados móveis, mesmo após a recarga ou a renovação do plano.** Exemplificando, este usuário narra que "Renovei minha OFERTA (sic) faz APENAS

<sup>28</sup> Relato acostado às fls. Autos ID MP 4654237, p. 9.

<sup>29</sup> Relato acostado às fls. Autos ID MP 4654236, p. 11.

<sup>30</sup> Relato acostado às fls. Autos ID MP 4654237, p. 13.

<sup>31</sup> Relato acostado às fls. Autos ID MP 4654237, p. 24.

<sup>32</sup> Relato acostado às fls. Autos ID MP 4654237, p. 29.

<sup>33</sup> Relato acostado às fls. Autos ID MP 4654237, p. 30.

(sic) 5 dias. Na data de ontem – 29/09/2021, recebi mensagem que utilizei 80% dos meus dados móveis [...], após 20 minutos recebi outra (sic) SMS falando que utilizei 100%<sup>34</sup>”. Outro consumidor, considerando “estranho que a sua internet anda (sic) sumindo”, relatou que “meu plano é o Tim Beta com 10 gigas de internet para usar [...] e 20 gigas para madrugada e percebi que eu tinha consumido toda a minha internet sendo que há a menos de 20 dias eu renovei o plano e já havia renovado a internet do meu plano<sup>35</sup>”.

Outrossim, mais alguns consumidores relataram situação semelhante, como este usuário residente em Santo André: “Não é a primeira vez que acontece, a utilização da internet não bate de acordo com o que é registrado no aparelho”. Complementa que “O problema é que demoram 05 (cinco) dias para resolver e dar o retorno, sou Tim Beta e tenho 20GB de internet, fora que não desconta alguns aplicativos de internet [...]”<sup>36</sup>”. Concluindo tais aspectos, este destinatário final destacou que “Aderi ao Tim Beta, e desde abril de 2020 venho tendo problemas com a utilização da minha internet”, bem como registra que “Já abri diversos protocolos e não obtenho resposta, ficam de me retornar para me dar um respaldo, mas não retornam<sup>37</sup>”.

Não obstante, **vários destinatários finais destacaram a imposição de alterações unilaterais por parte da Operadora, sem a devida anuência dos consumidores**. Um usuário relatou que “Hoje recebi um SMS da operadora TIM me informando que minha oferta foi ativada estaria disponível assim que eu fizesse uma recarga. PORÉM (sic) eu não fiz NENHUMA (sic) solicitação de mudança de plano<sup>38</sup>”. No mesmo sentido, outro cliente narrou que “recebi diversos SMS comunicando que em atendimento a solicitação de alteração de plano eu estava sendo migrado para o Tim Beta e que para liberar os benefícios deveria fazer uma recarga<sup>39</sup>”.

Ainda nesta senda, este consumidor, residente em Fortaleza, aduziu que “já é a segunda vez que efetuei uma recarga que eu mesmo contratei [...], e migram automaticamente sem minha autorização para o tim (sic) beta minha promoção

<sup>34</sup> Relato acostado às fls. Autos ID MP 4654237, p. 18.

<sup>35</sup> Relato acostado às fls. Autos ID MP 4654237, p. 19.

<sup>36</sup> Relato acostado às fls. Autos ID MP 4654237, p. 1.

<sup>37</sup> Relato acostado às fls. Autos ID MP 4654237, p. 20.

<sup>38</sup> Relato acostado às fls. Autos ID MP 4654238, p. 4.

<sup>39</sup> Relato acostado às fls. Autos ID MP 4654238, p. 6.

anterior<sup>40</sup>". Outro usuário alega que realizou uma recarga para renovar a oferta referente ao plano TIM BETA LAB, mas "como já aconteceu antes, a TIM consumiu R\$ 2,00 do meu saldo, desfalcando o valor para renovação.<sup>41</sup>". E, não obstante, o mesmo consumidor vai além, asseverando que "Não é a primeira vez que acontece e não há valor menor para uma nova recarga a não ser R\$ 20,00<sup>42</sup>".

### 1.2.3. DA IMPOSIÇÃO DE SERVIÇOS NÃO SOLICITADOS PELOS CONSUMIDORES E MUITO MENOS ANUÍDOS PELOS LESADOS: PRESENÇA DE COBRANÇAS ABUSIVAS.

Também foram registradas **52 (cinquenta e duas)** reclamações<sup>43</sup>, entre os dias 18/07/2021 e 12/10/2021, que versam sobre o fornecimento de serviços não expressamente requeridos ou anuídos pelos consumidores. É mencionada, principalmente, a observação de cobranças indevidas por serviços adicionais<sup>44</sup>, mas não informados aos destinatários finais, sendo que tais valores são subtraídos das recargas para a renovação mensal dos planos "Tim Beta" e outros. Entretanto, **tal prática vem obrigando o usuário, que depositou o valor exato para renovação, a fazer um novo depósito complementar, sob o risco de perder seu plano ou sofrer "downgrade"**.

Importante destacar, ainda, alguns relatos relevantes para explicitar a ocorrência de tal prática abusiva. Este usuário, morador de Porto Velho, aduziu que "No dia 07/10/21 realizei uma recarga no valor de R\$ 60,00 para ativação costumeira do meu plano Tim Beta [...]. Ocorre que "horas depois percebi que a renovação não havia acontecido, pois recebi uma mensagem informando que meu saldo não era suficiente para a renovação<sup>45</sup>". Outro consumidor narra situação semelhante, destacando que "hoje notei uma notificação com o título Neymar Jr Experience. Só então percebi que fui

<sup>40</sup> Relato acostado às fls. Autos ID MP 4654238, p. 3.

<sup>41</sup> Relato acostado às fls. Autos ID MP 4654238, p. 5.

<sup>42</sup> Ibidem, idem.

<sup>43</sup> Relatos acostados no ID MP 4654238, p. 1-52.

<sup>44</sup> Alguns dos serviços mencionados são "Vo-Era uma vez semanal 3"; "VO-TIM To aqui semana premium"; "VOMVR360 - Semanal 1"; "Neymar Jr Experience"; "Hardcoretube"; "Dog lovers"; "Descomplica", "Toing"; "Sempre Bela", "Revista Online", "Gamedom", "Tenis mundial", "VO-Playtown\_HUB-Set-Semanal 2", etc.

<sup>45</sup> Relato acostado às fls. Autos ID MP 4654238, p. 2.

inscrito em um serviço sem minha autorização, e já debitaram pelo menos R\$ 46 reais do meu saldo<sup>46</sup>”.

**Percebe-se que os serviços adicionados possuem sistemática semelhante, com valores aparentemente baixos, mas que se somam e geram impacto nos valores cobrados aos consumidores.** Nesse sentido, relato de um cliente, residente em Fortaleza: “Fui verificar o motivo do meu plano BETA da Tim não ter sido renovado após eu ter colocado meus créditos”. Informa que “o motivo foi simplesmente porque esta empresa descontou R\$ 5,19 dos meus créditos sem eu nunca ter contratado esse pacote HARDCORETUBE [...]”<sup>47</sup>. Outro usuário relatou que “Fiz uma recarga de 10 reais para renovar meu pré-pago semanal e descontaram 4,19 de VO-Tim Semanal e 5,17 VO-Neymar Jr [...]”. Ademais, aponta que “Não é a primeira vez que isso acontece e eu não solicitei nada disso”<sup>48</sup>.

Já este consumidor aduz que “Há meses venho observando meu saldo do Tim Beta acabar sem explicação”. Adiciona ainda que “Quando abro o extrato dos últimos 45 dias, vejo que há assinaturas NÃO SOLICITADAS (sic) dos serviços VO-Jogos de Sempre Semanal, VO-TIM Games Club, VO-Instarena e VO-12 Semanas do Meu Plano Tim Beta”<sup>49</sup>. Outro cliente destaca que as agruras persistem há bastante tempo: “Desde fevereiro de 2021 que a minha fatura da Tim é sempre uma surpresa”. Isso porque “Tenho um pós-pago de valor fixo, entretanto todo mês há uma cobrança adicional de serviços que não contratei. Plano Neymar Jr. Tim Finanças entre outros”<sup>50</sup>.

#### **1.2.4. DO INADEQUADO E PRECÁRIO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR (SAC) PARA A RESOLUÇÃO DE DEMANDAS E PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES SOLICITADAS.**

Ademais, outras **13 (treze)** reclamações foram registradas<sup>51</sup>, entre 25/08/2021 e 05/10/2021, sobre problemas no Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) da TIM S/A. Contudo, ressalta-se que as irresignações de tal natureza **são objeto de**

<sup>46</sup> Relato acostado às fls. Autos ID MP 4654238, p. 7.

<sup>47</sup> Relato acostado às fls. Autos ID MP 4654238, p. 13.

<sup>48</sup> Relato acostado às fls. Autos ID MP 4654238, p. 17.

<sup>49</sup> Relato acostado às fls. Autos ID MP 4654237, p. 21.

<sup>50</sup> Relato acostado às fls. Autos ID MP 4654237, p. 23.

<sup>51</sup> Relatos acostados às fls. Autos ID MP 4654239, p. 1-13.





**protestação em quase todos os demais relatos extraídos do sítio virtual “reclame.aqui”**, com vários destinatários mencionando a impossibilidade de atendimento com a Operadora (ou somente por meio robotizado) e a extrema dificuldade para resolver problemas simples. Não obstante, os relatos mencionam a necessidade de abertura de diversos protocolos que perduram por meses sem resolução; o total conflito de informações entre os prepostos da Empresa; a promessa de solucionar a demanda em prazos nunca cumpridos, dentre outras problemáticas.

Nesse sentido, destaca-se a manifestação de um dos consumidores, que aduziu: “Estou tentando cancelar meu plano TIM Controle para mudar pro TIM Beta a (sic) quase uma semana. Primeiramente que pra (sic) conseguir falar com eles tem que ligar umas seis vezes e quando consegue algum atendente ele simplesmente te deixa no mudo por mais de meia hora<sup>52</sup>”. Outrossim, mais um usuário, oriundo de Brasília, atestou a desídia da Empresa em solucionar as problemáticas levadas ao Serviço de Atendimento ao Consumidor: “Devido ao péssimo atendimento, a atendente trocou meu plano do Tim Beta Lab para o Tim Pré Top”. Acrescenta que “me informou errado a quantidade de GB que estariam disponíveis (sic) para uso, entrei em contato para procurar resolver e não obtive nenhuma resposta para a minha necessidade<sup>53</sup>”.

Ademais, outro consumidor, residente em João Pessoa, destacou que “tentei entrar em contato e resolver meu problema com a Tim há mais de 1 semana, protocolos foram abertos”, bem como asseverou que “falei várias vezes com atendentes, a última desligou na minha cara depois que viu que o problema não seria resolvido e até agora estou nesse impasse<sup>54</sup>”. Na mesma senda, outro usuário também destaca o atendimento grosseiro dos prepostos da Empresa, aduzindo que “Acontece que o aplicativo Tim Beta não funciona há dias”. Questiona que “Já liguei milhares de vezes e nenhum atendente resolve. Inclusive, agora acabei de ligar e a atendente desligou na minha cara<sup>55</sup>”.

Encerrando as alegações sobre este tema, um destinatário final, também inconformado com a qualidade do SAC, relatou que “Após tentar efetuar ligações da minha linha não consegui falar com a central da TIM, sempre que a ligação era transferida para alguma atendente a ligação CAÍÁ, OU ME COLOCAVAM EM ESPERA ATÉ

<sup>52</sup> Relato acostado às fls. Autos ID MP 4654239, p. 6.

<sup>53</sup> Relato acostado às fls. Autos ID MP 4654239, p. 12.

<sup>54</sup> Relato acostado às fls. Autos ID MP 4654239, p. 13.

<sup>55</sup> Relato acostado às fls. Autos ID MP 4654239, p. 10.



EU DESISTIR (*sic*)<sup>56</sup>”. Não obstante, mais um destinatário final relatou situação semelhante: “Caros, no dia 31/08/2020 eu entrei em contato com a central via 144 para tentar realizar a ativação do meu plano Tim Beta mensal, visto que eu já sou Tim Beta e já fazia parte do plano semanal, atendente demonstrou falta de conhecimento e até mesmo empatia<sup>57</sup>.”

### 1.3. DA TENTATIVA DE O MINISTÉRIO PÚBLICO DA BAHIA EVITAR A JUDICIALIZAÇÃO DA PROBLEMÁTICA EM EPÍGRAFE E DA NEGATIVA DA TIM S.A EM SUBSCREVER O TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA PROPOSTO.

Mesmo observando a quantidade relevante de reclamações em face da Operadora TIM S/A, número este suficiente para ensejar a propositura de Ação Civil Pública, o Ministério Público do Estado da Bahia propôs a subscrição de um Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) em face da Empresa, com o fito de concluir o feito por vias consensuais, sem a necessidade de provocar o Poder Judiciário. Trata-se de solução que busca maior economia processual, evitando a litigiosidade excessiva. Ademais, a propositura do TAC é pautada na estrita legalidade, não obrigando que a Empresa realize qualquer obrigação além daquelas pautadas no ordenamento jurídico<sup>58</sup>. A Resolução n.º 118/2014, expedida pelo Conselho Nacional do Ministério Público, determina que os integrantes do *Parquet* atuem de modo a viabilizar a celebração de acordos, evitando-se a judicialização.

Adentrando os meandros específicos do TAC, este Ente Ministerial registrou, na cláusula primeira, no parágrafo primeiro, que a Operadora deveria zelar pelo devido funcionamento do programa TIM Beta (incluindo-se as modalidades BETA, LAB 20 GB, e LAB 20 GB+), **eliminando qualquer tipo de vício que comprometa a sua funcionalidade**. Nesta senda, **os denominados “desafios curingas”, “desafio do envio do convite”, “desafio de resposta do quiz”, devem ser computados regularmente**, com a Empresa dotando seu aplicativo de recursos suficientes para evitar a ocorrência de prejuízos aos consumidores, que ficam impedidos de utilizar os recursos adicionais por problemas na plataforma digital.

<sup>56</sup> Relato acostado às fls. Autos ID MP 4654239, p. 9.

<sup>57</sup> Relato acostado às fls. Autos ID MP 4654239, p. 8.

<sup>58</sup> ALMEIDA, João Batista. *Aspectos Controvertidos da ação civil pública*. São Paulo: RT, 2011, p. 117-118.

Ademais, as **recargas realizadas pelos consumidores para a “obtenção de convite para o programa “TIM BETA”**, aquelas em que o consumidor necessita pagar o valor de R\$ 30,00 (trinta reais), durante 05 (cinco) meses, para obter um convite que o tornará usuário da referida modalidade, **devem ser computadas regularmente, com o fito de não acarretar subtração indevida por parte do Fornecedor.** Também **as recargas realizadas para a “Renovação”**, consistente no desafio em que o destinatário final, após já fazer parte do programa “TIM BETA”, precisa efetuar recargas até alcançar o valor de R\$ 60,00 (sessenta reais) – ou outro pré-estabelecido, **devem ser computadas regularmente, com o fito de não acarretar subtração indevida por parte do Fornecedor.**

Verificou-se, ainda, grande quantidade de consumidores que alegam dificuldades para realizar ligações devidas, bem como o rápido esgotamento do pacote de dados contratado, sem que haja consumo proporcional a tal encerramento. Portanto, o TAC estabeleceu que a Empresa deverá possibilitar, aos usuários do programa TIM BETA, a efetivar contatos telefônicos regularmente, sem maiores empecilhos, bem como firmou que a Operadora precisa imprimir esforços para evitar o encerramento do pacote de dados móveis, adquirido pelos consumidores, sem justa causa e de maneira extremamente veloz e desproporcional.

Outrossim, o aplicativo DEEZER, destinado à execução de músicas, não tem sido devidamente oferecido aos usuários, a despeito dos anúncios por parte da Operadora, que aduz disponibilizar o serviço aos consumidores adquirentes do plano TIM BETA. Nessa senda, a **Empresa deverá garantir o funcionamento adequado do programa DEEZER, na modalidade Premium, visto que tal benefício consta em todos os planos da modalidade, do mais básico ao mais avançado.** Em relação aos serviços oferecidos sem a anuência do consumidor, bem como a sua cobrança, a TIM S/A deverá encerrar essa prática, com fulcro no art. 39, inciso III, do CDC, especialmente: **(a) trocas indevidas e reiteradas do programa “TIM PRÉ TOP” (ou quaisquer outros) para o “TIM BETA” (ou quaisquer outros); (b) encerrar a inclusão ilícita e reiterada de serviços adicionais nas faturas**, como os denominados “Vo-Era uma vez semanal 3” “VO-TIM To aqui semana premium”; “VO-MVR360 - Semanal 1”; “Neymar Jr Experience”; “Hardcoretube”; “dog lovers”;



“descomplica”, “Toing”; “Sempre Bela”, “Revista Online”, “Gamedom”, “Tenis mundial” e “VO-Playtown\_HUB-Set-Semanal 2.

Em relação ao Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), **a Operadora deverá cumprir estritamente as normas vigentes.** Assim, os esforços devem ser adotados no sentido de garantir um **serviço gratuito aos consumidores, agilidade no atendimento, com a apresentação das opções no primeiro menu eletrônico e a vedação ao encerramento das ligações antes da conclusão do atendimento.**

A Operadora também deverá **facilitar o acesso às pessoas com deficiência auditiva ou de fala em caráter preferencial, facultando-se a criação de número eletrônico específico para tal mister.** Em relação à qualidade do atendimento, **deve seguir os princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade.** Os atendentes, na mesma senda, serão capacitados com as habilidades técnicas e procedimentais necessárias para realizar o adequado atendimento, em linguagem clara; sendo que o sistema informatizado deve garantir acesso ao histórico de demandas do consumidor. Concluindo, a Operadora disporá de sistema informatizado e programado tecnicamente, de modo a garantir a agilidade, a segurança das informações e o respeito ao consumidor.

Em relação ao acompanhamento das demandas, o SAC deverá permitir o acompanhamento, pelo destinatário final, de todas as suas demandas através de registro numérico, o qual lhe deve ser informado no início do atendimento. E, em relação à resolução de demandas, a **TIM S/A deverá prestar as informações solicitadas pelo consumidor imediatamente, assim como prover solução às suas reclamações.** Por fim, firmou-se que o destinatário final tenha acesso à resposta clara sobre a resolução da demanda e, sempre que solicitar, receba a comprovação pertinente por correspondência ou por meio eletrônico, a seu critério.

Contudo, embora a Operadora de telefonia tenha solicitado a dilação de prazo para apresentar manifestação sobre os termos apresentados no TAC, não demonstrou interesse em firmar o supracitado acordo, não obstante todos os reforços intentados pelo *Parquet* para a resolução da demanda pelas vias de autocomposição. **Portanto, faz-se necessária a propositura de Ação Civil Pública em face da Empresa, com**



**o fito de sanar as práticas abusivas perpetradas contra a coletividade consumerista, bem como a devida reparação dos danos materiais e morais, estes últimos tanto na modalidade individual quanto coletiva. Outrossim, torna-se imperativa a concessão de medida liminar, inaudita altera pars, em face da Acionada, considerando a urgência de serem cessadas tais práticas abusivas.**

#### **1.4 DAS AÇÕES INDIVIDUAIS PROPOSTAS POR CONSUMIDORES INSATISFEITOS COM OS SERVIÇOS CORRELACIONADOS AO TIM BETA**

Além das denúncias extraídas dos sítios eletrônicos “Reclame Aqui” e “Consumidor.gov”, devidamente detalhadas acima, o Ministério Público do Estado da Bahia, durante a instrução do Inquérito Civil, localizou uma série de demandas individuais ajuizadas por consumidores lesados com a prestação ineficiente dos serviços correlacionados ao plano TIM BETA. Assim, cabe ao *Parquet* abordar estas ações judiciais, com o fulcro de demonstrar como a Fornecedora tem adotado postura displicente no que concerne às atividades que são objeto desta Ação Civil Pública.

Como primeira das lides individuais localizadas, pode-se destacar a Ação de Obrigação de Fazer de n.º 8088202-27.2022.8.05.0001, em trâmite na 7ª Vara das Relações de Consumo da Comarca de Salvador, proposta pela consumidora Thais Rodrigues Assis. Alega a Autora ser detentora do plano TIM BETA, por 05 (cinco) anos, tendo identificado, no mês de junho de 2022, após realizar recarga no valor de R\$ 60,00 (sessenta reais), que os benefícios do plano não foram concedidos e as ligações e demais serviços estavam sendo descontados do crédito adquirido. Ademais, verificou-se que a linha telefônica estava em nome de indivíduo desconhecido pela cliente.

Nesse sentido, a consumidora, no bojo de petição inicial, pleiteou a retificação a titularidade da linha telefônica, devendo esta vincular-se somente à requerente. Em complemento, a cliente pugnou, em juízo, pelo reestabelecimento os benefícios de telefonia contratados, tais como ligações, envio de mensagens instantâneas e acesso à internet por pacote de dados. Por fim, elaborou-se pedido de condenação da TIM S/A

para indenizar a Autora, a título de danos morais, no valor de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).

Dando prosseguimento à análise das lides individuais, o Ministério Público do Estado da Bahia elenca a Ação de Obrigação de Fazer n.º 8069864-73.2020.8.05.0001, ajuizada, na 3ª Vara das Relações de Consumo da Comarca desta capital, pelo consumidor Matheus dos Santos Ferreira. De acordo com o cliente da Fornecedora, no ano de 2014, foi realizada uma série de alterações no plano TIM BETA contratado. Nestas, ocorreu a elevação dos valores cobrados diariamente para ligações e envio de mensagens instantâneas e a mitigação da internet ilimitada, passando a ser disponibilizado somente 10mb (dez megabytes) por dia. Ainda segundo o consumidor, outras alterações tarifárias foram engendradas sem a devida comunicação por parte da Ré. Por fim, no ano de 2017, a TIM S/A extinguiu a modalidade diária do TIM BETA, passando a oferecer somente planos semanais e mensais, tendo sido o Autor transferido para um plano mais caro e com menos benefícios.

Diante da referida situação, o consumidor apresentou pedidos finais em prol do reestabelecimento da prestação do serviço nos moldes originalmente contratados, disponibilizando, ao Autor, a internet diária ilimitada, bem como seja instituída a possibilidade de pagamento de taxas diárias e individualizadas pelo uso da internet e das ligações ilimitadas de TIM para TIM, e não pelo pacote unitário atualmente praticado. Por fim, pugnou-se, também, pela condenação ao pagamento de indenização a título de danos morais, no valor de 20 (vinte) salários mínimos vigentes.

Outra demanda individual detectada pelo *Parquet*, no bojo do Inquérito Civil, foi a Ação Declaratória de Inexistência de Débitos n.º 8065278-90.2020.8.05.0001, em trâmite na 11ª Vara das Relações de Consumo da Comarca de Salvador, ajuizada pelo consumidor Danilo Reis de Oliveira, em face da Fornecedora. No bojo da referida lide, o consumidor, ao apresentar práticas abusivas acerca do atual plano que possui com a TIM S/A, aduziu que a Empresa abusivamente cancelou o plano TIM BETA, transformando em TIM CONTROLE A PLUS e, depois, em PRÉ-PAGO. Durante essas alterações, houve indevido aumento do valor dos custos requeridos ao consumidor, havendo a cobrança por serviços não contratados.

A referida ação, então, foi proposta pugnando pela declaração da inexistência da relação jurídica entre o consumidor e a TIM S/A, determinando o cancelamento dos serviços não solicitados. O Autor ainda pleiteou a condenação da Empresa à repetição do indébito dos valores indevidamente cobrados, nos termos do art. 42 do Código de Defesa do Consumidor, e a reparação por danos advindos dos defeitos nas prestações dos serviços, por intermédio de indenização no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Em continuidade ao narrado acerca das ações individuais identificadas, salienta-se a Ação de Indenização por Danos Materiais e Morais n.º 8058067–03.2020.8.05.0001, ajuizada pelo Sr. Rodrigo Magalhães Campos do Vale, em trâmite na 1ª Vara das Relações de Consumo da Comarca de Salvador. Conforme narra o consumidor, ao efetuar a renovação mensal do seu plano TIM BETA LAB, no valor de R\$ 60,00 (sessenta reais), foi surpreendido com a cobrança de taxa de R\$ 5,19 (cinco reais e dezenove centavos) referente à adesão ao serviço MEU CLUBE TV – MCTV. O cliente, entretanto, nunca realizou esta contratação, sendo indevidamente cobrado por esta.

Ante ao exposto, o Autor pleiteou que houvesse a condenação da TIM S/A à restituição, em dobro, dos valores indevidamente cobrados semanalmente, totalizando o montante de R\$ 41,52 (quarenta e um reais e cinquenta e dois centavos). Ademais, em sede de pedido final, argumentou-se pelo pagamento de indenização, a título de danos morais, no *quantum* de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Em ambos os pedidos, requereu-se a incidência de correção monetária e juros.

Por fim, o Sr. Edvaldo Dantas Martins Júnior ajuizou a Ação de Obrigação de Fazer n.º 8011205-71.2020.8.05.0001, perante a 10ª Vara das Relações de Consumo da Comarca desta Capital. O Autor aduz que possui chip TIM BETA tendo atingido, em agosto de 2019, a pontuação necessária para a migração para o plano TIM BETA LAB, concedendo ao consumidor direito a 2.000 (dois mil) minutos de ligações e 20mb (vinte megabytes) de internet móvel. Entretanto, a Empresa não forneceu o serviço de internet móvel, causando prejuízos ao consumidor. Ademais, em consulta posterior, o cliente detectou que a houve a renovação do plano TIM BETA BASIC, diferente do quanto contratado.

Assim, em sede de pedidos finais, o Autor pugnou pelo reestabelecimento do plano TIM BETA LAB, também disponibilizando os minutos de ligação e a internet não utilizados e conferidos durante o período de renovação na modalidade errada. Pleiteou-se, também, a condenação da Empresa em indenização por danos morais, no importe de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), bem como em pagamento de 20% (vinte por cento) do valor da causa, a título de honorários sucumbenciais.

**As demandas individuais abordadas neste tópico demonstram como a TIM S/A está engendrado serviço inadequado ao fornecer o plano TIM BETA aos seus clientes. Embora o *Parquet* tenha se atido a colacionar no Inquérito Civil e discorrer nesta Ação Civil Pública 05 (cinco) lides ajuizadas, estas são uma amostra de uma miríade de consumidores insatisfeitos e que perquirem, junto ao Poder Judiciário, o reconhecimento e a proteção de seus direitos. Logo, o *Parquet* reitera, mais uma vez, a existência de práticas abusivas engendradas pela Fornecedora, sendo necessária a sua responsabilização.**

#### **1.5. DO OFÍCIO REMETIDO PELA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES (ANATEL) RETRATANDO A EXISTÊNCIA DE RECLAMAÇÕES DE CONSUMIDORES ACERCA DA EXECUÇÃO DO PROGRAMA “TIM BETA”.**

Por intermédio do Ofício n.º 94/2022/RCTS/SRC-ANATEL, localizado no ID MP 7262196 - págs. 1 a 3, a Agência Nacional de Telecomunicações, reportou-se ao expediente, enviado por esta Promotoria de Justiça, vindo a encaminhar cópia das 31 (trinta e uma) reclamações, registradas em face da TIM S/A. Tais irresignações foram mencionadas no item 05 do Ofício n.º 7/2022/RCTS/SRCANATEL (SEI n7928362), referentes às práticas abusivas, empreendidas pela sobredita Operadora, no âmbito do plano promocional “TIM BETA”, composto pelas categorias BETA, LAB e LAB+.

Examinando-se os documentos carreados no ID MP 7262196 - págs. 3 a 12, nota-se, explicitamente, que os consumidores dirigiram pleitos, à mencionada Autarquia Federal, para que sejam adotadas providências em face da Operadora TIM S/A diante





das reiteradas abusividades cometidas na execução do Programa/Plano "TIM BETA". O teor das denúncias formalizadas corrobora o quanto vem sendo questionado, por inúmeros consumidores, nos sítios eletrônicos, destinados ao acolhimento das queixas dos destinatários finais de bens.

O registro de reclamações, no âmbito da ANATEL, por parte de usuários do Programa/Plano "TIM BETA" denota, sem quaisquer ilações de dúvidas, que a Operadora TIM S/A tem atuado ao alvedrio da legislação que protege os consumidores. O descumprimento do quanto ofertado e garantido ao público, por meio de anúncios veiculados, é patente e suscita, por parte do Ministério Público da Bahia, profícuas providências em prol da coletividade. Não há que se permitir a perpetração de abusividades, sob a alegação de que inexistem provas sobre o cometimento destas, eis que as informações, carreadas pelo *Parquet*, no decorrer do Inquérito Civil, são mais que suficientes para a sua efetiva demonstração.

## **II – DOS PRESSUPOSTOS JURÍDICOS QUE ARREGIMENTAM ESTA AÇÃO CIVIL PÚBLICA.**

Após a realização da legítima condução do Inquérito Civil, acostado à presente Exordial, torna-se imperiosa a atuação do *Parquet* em defesa da coletividade exposta às práticas abusivas da TIM S/A. A questão, presente nesta Demanda Coletiva, reside em reiteradas práticas abusivas atreladas ao descumprimento da oferta referente aos serviços de telefonia vinculados ao Plano "TIM BETA", às explícitas dificuldades para os clientes alcançarem os benefícios outrora anunciados e ao atendimento insatisfatório prestado pelo SAC da Empresa. Desse modo, denota-se explícito como a Operadora tem atuado fora dos ditames estabelecidos pelo Código de Proteção e Defesa do Consumidor, violando os direitos básicos da coletividade vulnerável, como será demonstrado.

### **2.1 DA APLICABILIDADE DO DIPLOMA LEGAL CONSUMERISTA E DA NECESSÁRIA TUTELA PROCESSUAL COLETIVA.**

*Ab initio*, é preciso explicitar que a relação posta entre as Rés e a coletividade lesada configura-se vínculo de natureza consumerista, com fulcro nos arts. 2º e 3º da



Lei n.º 8.078/90<sup>59</sup>. A TIM S/A, pessoa jurídica de direito privado, atua no mercado de telecomunicações, promovendo a oferta de bens e serviços relacionados a esse setor, mormente divulgando promoções com o intuito de atrair maior número de clientes. Tratando-se de um serviço de relevância pública, é necessário destacar o seu caráter individualizado, de acordo com as especificidades dos usuários, sendo fruídos de modo a viabilizar a quantificação durante certo espaço de tempo para a exigência da respectiva remuneração<sup>60</sup>.

Considerando os serviços de telefonia, a análise deve ser realizada observando o contrato selecionado pelo indivíduo. Havendo a possibilidade de identificação de quanto cada usuário se beneficiou para a fixação do pagamento necessário, são denominados de serviços *uti singuli* e sofrem incidência das normas consumeristas. Em sentido inverso, se os serviços são fornecidos sem a possibilidade de auferir quanto cada indivíduo se beneficiou, são chamados de *uti universi* e sofrem incidência do Código Tributário Nacional<sup>61</sup> e de demais normas afins. *In concreto*, dúvidas não pairam de que os usuários, afetados pela má prestação do serviço fornecido pela TIM S/A, têm a sua cobrança individualizada, discriminada pessoalmente. Portanto, não há dúvidas sobre a incidência da Lei n.º 8.078/90 nesta Demanda Coletiva.

Ademais, fundamental explicitar os aspectos atinentes à vulnerabilidade dos consumidores, que se mostra evidente no caso concreto. A Operadora de telefonia, na qualidade de fornecedora e concessionária de serviço público, possui ampla margem de capital e poderio econômico-financeiro frente aos seus clientes. E, embora a relação jurídica tenha um caráter privado, sem, em tese, haver prevalência de uma parte sobre a outra, o quadro fático denota uma discrepância entre os agentes. Não obstante, a Constituição Federal estabeleceu a proteção do consumidor como um dos deveres

<sup>59</sup> Estabelece o art. 2º do CDC: Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final; estabelece o art. 3º do CDC: fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

<sup>60</sup> NOVAIS, Elaine Cardoso de Matos. *Serviços Públicos e Relação de Consumo: aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor*. Curitiba, Juruá, 2008, p. 161.

<sup>61</sup> PASQUALOTTO, Adalberto. *Os Serviços Públicos no Código de Defesa do Consumidor*. Revista de Direito do Consumidor, n. 1. São Paulo: RT, 1993, p. 130-148.

fundamentais do Estado, conforme o art. 5º, inciso XXXII, cuja eficácia foi alcançada na totalidade por meio do Código de Defesa do Consumidor<sup>62</sup>.

Outrossim, a vulnerabilidade é demonstrada sob várias óticas. Primeiramente, ela é fática, pois os adquirentes dos planos “TIM BETA” e similares não possuem meios suficientes para auferir os benefícios divulgados pela Empresa, senão pela própria liberação da Fornecedora. Assim, há um quadro de deficiência na prestação do serviço, que impede os consumidores de fruírem com a plenitude anunciada pela Operadora, mesmo após realizar todos os pagamentos necessários. Ademais, há vulnerabilidade jurídica, que é presumida, visto que a maioria dos usuários não possui conhecimento suficiente para pugnar pelos seus direitos, estando em desvantagem frente à estrutura muito bem organizada das fornecedoras. Noutro giro, tratando-se de contratos de adesão, o consumidor não possui margem para questionar os termos do pacto, submetendo-se integralmente às suas disposições<sup>63</sup>. Por isso, é dever da empresa agir nos limites da boa-fé objetiva, cumprindo as disposições estabelecidas, presumindo o caráter leigo da parte contratante.

Ainda há duas espécies de vulnerabilidade: a fática e a informacional. Quanto à primeira, também denominada de socioeconômica, refere-se à discrepância das condições financeiras entre o fornecedor e o consumidor, o que se reflete perfeitamente no âmbito desta Ação Civil Pública<sup>64</sup>. Observa-se, como já explicitado, um contingente elevado de pessoas, que necessitam utilizar dos serviços telefônicos para sua própria comunicação, seja para o entretenimento, lazer ou demandas profissionais. Assim, não é possível que uma Operadora utilize do seu poderio para ludibriar a coletividade consumerista, fazendo-se valer da sua maior capacidade organizacional frente à sociedade civil, difusa e pouco coesa.

Por fim, há vulnerabilidade informacional. Esta é considerada intrínseca à relação de consumo, representando o maior fator de desequilíbrio em relação aos fornecedores,

---

<sup>62</sup> CUNHA JUNIOR, Dirley da. *Curso de Direito Constitucional*. 11. ed. rev. ampl e atual – Salvador: JusPODIVM, 2017, p. 283-284.

<sup>63</sup> Sobre o tema, consultar: MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais* 9. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Editora RT, 2018, p. 76.

<sup>64</sup> MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe; BENJAMIN, Antônio Herman Vasconcelos. *Manual de Direito do Consumidor*. 9. ed. ver, atual. e ampl. São Paulo: Editora RT, 2019, p. 122



conforme aduz Cláudia Lima Marques<sup>65</sup>. Mesmo com o alto grau de informações existente na sociedade contemporânea, o consumidor sempre estará defasado frente ao fornecedor, gerando essa fragilidade, visto que as empresas elaboram contratos para a mera adesão, sem possibilitar qualquer discussão prévia. Não é outra a situação presente nesta Ação Civil Pública, em que a Operadora promoveu métodos comerciais desleais frente aos seus clientes, valendo-se da sua maior capacidade de controle sobre a situação fática. Outrossim, vem divulgando promoções que não condizem com a realidade, gerando toda sorte de abusos e problemas para os adquirentes.

Quanto à necessidade da tutela coletiva, está plenamente demonstrada no bojo desta demanda judicial. Realizando-se breve digressão, permite-se demonstrar a importância deste instituto e sua utilidade nas relações jurídicas de consumo. As *class actions* foram fortalecidas após a segunda do movimento de acesso à justiça, conforme aduzem Mauro Capelletti e Bryan Garh<sup>66</sup>. Tornaram-se indispensáveis no contexto contemporâneo, de relações jurídicas massificadas, as quais seriam inviáveis e sem efetividade se intentadas apenas individualmente. Nesse sentido, o Código de Defesa do Consumidor dedica considerável atenção ao microsistema processual coletivo, ao dispor, nos arts. 81 a 87, a classificação por espécies de interesses e direitos a serem tutelados coletivamente, quais sejam os difusos, coletivos e individuais homogêneos<sup>67</sup>.

Percebe-se, nos autos do Inquérito Civil, acostado à Exordial, clara violação aos direitos básicos dos consumidores, devido ao descumprimento da oferta de serviços, não obtenção das vantagens anunciadas no plano "TIM BETA", cobranças indevidas aos consumidores, sem que houvesse pedido prévio e insatisfatório atendimento realizado pelo SAC e pelos prepostos da Empresa, além de outras abusividades. Este cenário atrai a imprescindível atuação do *Parquet*, que, na condição de legitimado processual, possui o poder-dever de atuar em nome do interesse público e da coletividade. Sobre o caráter

<sup>65</sup> MARQUES, Cláudia Lima. BESSA, Leonardo Roscoe; BENJAMIN, Antônio Herman Vasconcelos. *Manual de Direito do Consumidor*. 9. ed. ver, atual. e ampl. São Paulo: Editora RT, 2019, p. 126-127

<sup>66</sup> CAPPELLETTI, Mauro.; BRYANT, Garth. *Acesso à Justiça*. Trad. Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris, 2002.

<sup>67</sup> Quanto à tutela processual coletiva dos consumidores, consultar: WATANABE, Kazuo et al. *Código Brasileiro de Defesa do Consumidor*. 6. ed. Forense Universitária: Rio de Janeiro, 2017, p. 735. WATANABE, Kazuo. Demandas coletivas e problemas emergentes da práxis forense. In: *As garantias do cidadão na Justiça*. São Paulo: Saraiva, 1993. WATANABE, Kazuo. Tutela jurisdicional dos interesses difusos: legitimação para agir. In: GRINOVER, Ada Pellegrini (coord.). *A tutela dos interesses difusos*. São Paulo: Max Limonad, 1984, p. 90 e seq.



dos interesses a serem salvaguardados nesta Ação, não restam dúvidas que possuem natureza de coletivos *stricto sensu*, com base no art. 81, parágrafo único, inciso II da Lei n.º 8.078/90. Também se enquadram como individuais homogêneos, oriundos de um único fato gerador de diversas pretensões indenizatórias. Desse modo, os consumidores – identificáveis e determináveis – que usufruem do serviço de telefonia prestado pela TIM S/A, são titulares de direitos coletivos a serem protegidos pela presente Ação Civil Pública.

## **2.2. DAS TRANSGRESSÕES AOS DIREITOS BÁSICOS DOS CONSUMIDORES E DAS PRÁTICAS ABUSIVAS ENCETADAS PELA PARTE RÉ.**

Destina-se o presente tópico a demonstrar a ocorrência de práticas abusivas perpetradas pela TIM S/A atentatórias aos direitos básicos dos consumidores. Verificaram-se, no âmbito do Inquérito Civil, reiteradas condutas da Operadora de telefonia, todas geradoras de prejuízos aos usuários do serviço. Primeiramente, o não cumprimento das ofertas relacionadas ao programa “TIM BETA”, sem a disponibilização dos benefícios na forma em que são anteriormente prometidos ao consumidor. Ademais, fornece serviço/produto sem a prévia anuência do contratante, colimando a liberdade de escolha deste, e dando azo à prática coercitiva e desleal. E, não obstante, realiza o atendimento via SAC de forma insatisfatória, gerando um cenário de frustração e angústia à coletividade, cada vez mais atingida com tais práticas.

À luz do Código de Defesa do Consumidor, as práticas abusivas devem ser coibidas e estão no âmbito de proteção estabelecido pela norma. Em sentido amplo, Antônio Herman Benjamin define-as como “desconformidade com os padrões mercadológicos de boa conduta em relação ao consumidor”<sup>68</sup>. No mesmo sentido é a definição de Gabriel Stiglitz, que as aduz como “condições irregulares de negociação nas relações de consumo”<sup>69</sup>. Observa-se que é um conceito aberto, devido a dinâmica latente presente na sociedade pós-moderna, sendo impossível ao legislador abarcar todas as

<sup>68</sup> BENJAMIN, Antônio Herman Vasconcelos; BESSA, Leonardo Roscoe; MARQUES, Cláudia Lima. *Manual de Direito do Consumidor*. 8. ed. ver, atual. e ampl. – São Paulo: Editora RT, 2017, p. 323.

<sup>69</sup> STIGLITZ, Gabriel A. *Protección jurídica del consumidor*. Buenos Aires: Depalma, 1990, p. 81



hipóteses de abusividade presentes. Portanto, cabe a análise do caso concreto, para verificar se houve violação à esfera moral e/ou material da coletividade consumerista.

No caso concreto, as condutas praticadas pela TIM não encontram qualquer respaldo legal, devendo ser coibidas. Segundo a Notícia de Fato enviada ao Ministério Público, que deu ensejo ao Inquérito Civil, a Operadora passou a condicionar o uso e a ampliação dos benefícios do programa "TIM BETA" à captação ilícita de clientes por parte dos usuários do mencionado plano de telefonia. Não obstante, as investigações realizadas por este Órgão Ministerial detectaram mais irregularidades, atinentes ao descumprimento de promoções pela própria Operadora; não contabilização dos demais desafios, com diversos usuários mencionando a subtração indevida e/ou perda injustificada do montante indevido. Ademais, a Empresa realiza cobranças por serviços não solicitados aos consumidores, o que caracteriza violação ao art. 39, inciso III do CDC, bem como não promove um bom serviço de atendimento ao consumidor (SAC).

Portanto, é dever do Ministério Público ingressar com a demanda coletiva, visto que é preciso garantir a esfera de proteção dos consumidores contra esse tipo de prática abusiva, consagrada no art. 6º, inciso VI, da Lei nº 8.078/90<sup>70</sup>. A prevenção e coibição encontram-se vinculadas aos direitos fundamentais, entendidos como os valores que devem orientar o Estado, que tem como missão de realizar a justiça<sup>71</sup>. Por essa razão, traduzem-se como esforço basilar para garantir o cumprimento do ordenamento jurídico e garantir o bem estar comum. Não há espaço, portanto, para minimizar o problema, tratar como mero aborrecimento ou algo do gênero; é necessário cumprir as normas vigentes, sem distinções ou tergiversações. No próximo tópico, constam abordagens sobre os vícios que maculam os serviços executados pela parte Ré em desrespeito à Lei Federal nº 8.078/90.

<sup>70</sup> Art. 6º, inciso VI: São direitos básicos do consumidor: a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos.

<sup>71</sup> "los valores a los que debe orientarse un Estado que tiene como misión realizar la justicia" (traduziu-se). BENDA, Ernesto. El Estado Social de Derecho. In: BENDA, Ernesto; MAIHOFER, Werner; VOGEL, Juan J.; HESSE, Konrad; HEYDE, Wolfgang. *Manual de Derecho Constitucional*. 2. ed. Trad. Antonio López Pina. Madrid: Marcial Pons S.A, 2001, p. 505.





### **2.3. DA INADEQUAÇÃO DO SERVIÇO PRESTADO NO PLANO TIM BETA. VIOLAÇÃO AO ART. 20, PARÁGRAFO 2º, DO CDC.**

Como já explicitado, a Acionada não vem prestando um serviço condizente com a oferta anunciada, no que diz respeito ao plano telefônico denominado de “TIM BETA”. Antes de adentrar os meandros das irregularidades, salutar tecer algumas observações sobre o tema, explicitando as violações cometidas ao art. 20, parágrafo 2º, da Lei 8.078/90<sup>72</sup>. Os vícios de qualidade, termo disposto pelo CDC, surgem como resposta à clara insuficiência da teoria dos vícios redibitórios, que, por muito tempo, norteou todas as relações privadas. A responsabilização do fornecedor, portanto, era limitada e incapaz de proteger os direitos da coletividade, por exigir a presença do elemento subjetivo por parte do Alienante, configurando a possibilidade de indenização apenas nas situações com a presença da má-fé<sup>73</sup>.

Evidentemente, surge a necessidade de encontrar novas respostas, não mais limitadas ao direito civil clássico e sim construídas à luz do microsistema consumerista. Surge então a teoria da qualidade, definida em dois aspectos distintos: a proteção do patrimônio (com o tratamento dos vícios de qualidade por inadequação) e a tutela da saúde do consumidor (com o tratamento dos vícios de qualidade por insegurança). Assim, torna-se imperioso conferir proteção às duas órbitas, tanto a físico-psíquica como a econômica<sup>74</sup>, com maior abrangência e conferindo efetiva defesa dos direitos da coletividade vulnerável.

No mesmo diapasão, a Lei n.º 8.078/90 define os serviços prestados de forma insatisfatória como impróprios, em clara harmonia com a teoria da qualidade. As empresas não apenas devem fornecer os bens, mas atuar de tal modo para que prezem por sua adequada prestação, bem como atender ao consumidor de forma adequada.

<sup>72</sup> Aduz o art. 20, §2º do CDC: são impróprios os serviços que se mostrem inadequados com os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade.

<sup>73</sup> Sobre o tema, consultar: BENJAMIN, Antônio Herman Vasconcelos; BESSA, Leonardo Roscoe; MARQUES, Cláudia Lima. *Manual de Direito do Consumidor* – 8. ed. ver, atual. e ampl. – São Paulo: Editora RT, 2017, p. 167-172

<sup>74</sup> Sobre o tema, consultar: BENJAMIN, Antônio Herman Vasconcelos; BESSA, Leonardo Roscoe; MARQUES, Cláudia Lima. *Manual de Direito do Consumidor* – 8. ed. ver, atual. e ampl. – São Paulo: Editora RT, 2017, p. 174-175.



Todavia, a TIM S/A não vem cumprindo tais ditames. **Observa-se que a Operadora anuncia o serviço, elencando uma série de benefícios, mas impõe óbices aos consumidores para alcançá-los. Não se trata de impedir que a Empresa utilize de artifícios de *marketing*, perfeitamente aceitáveis no mercado de consumo; porém, necessita cumprir, de forma aceitável, aquilo que anunciou, sob pena de gerar uma frustração aos seus clientes, como foi demonstrado nas reclamações acostadas à Exordial.**

Ademais, a Empresa utiliza-se do intitulado “desafio do convite”, consistente no envio de concitação para outras pessoas, com o fito de que o consumidor realize o *upgrade* da categoria “Lab” para a “Lab+”. **Em manifestação, no decorrer do Inquérito Civil, a Operadora alegou que tal iniciativa é voltada somente aos clientes que desejam fazê-la, por mera liberalidade. Para os consumidores que não quiserem convidar outros possíveis participantes, a Operadora concede o “desafio curinga”, que serve como substitutivo. Fosse realizado desta forma, não haveria qualquer problema, mas são diversos os relatos de consumidores alegando a não computação deste desafio bônus.** Em resumo, apesar de a oferta anunciar um benefício, os usuários não conseguem auferi-lo, configurando uma violação do serviço.

No mesmo sentido, outras irregularidades foram detectadas na atuação da Operadora de telecomunicações demandada. Há relatos, também acostados à Inicial, que apontam a não utilização do aplicativo “DEEZER”, na modalidade “Premium”, embora conste como benefício para os adquirentes do plano “TIM BETA” no sítio virtual da Operadora. Também há protestações informando a dificuldade de realizar ligações e o consumo extremamente rápido e inexplicado da internet contratada. Assim, a gravidade do quadro encontrado, com a quantidade extensa de reclamações encontradas, não deixa dúvidas sobre a ocorrência destas práticas abusivas, que devem ser coibidas de forma célere e firme pelo Poder Judiciário.

#### **2.4. DAS INFORMAÇÕES IMPRECISAS TRANSMITIDAS PELA TIM S/A: OFENSA AO ART. 30 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR.**

Já está demonstrado que a Operadora de telecomunicações vem cometendo abusos ao realizar divulgações de serviços e diversos benefícios relacionados, mas sem oferecer a contrapartida anunciada. Além dos aspectos anteriormente explicitados, há também violação ao dever de informação e à vinculação da oferta, com fulcro no art. 30 da Lei n.º 8.078/90. Segundo o dispositivo, toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação, obriga o fornecedor, que a fizer veicular, ou dela se utilizar, e integra o contrato que vier a ser celebrado<sup>75</sup>. Essa previsão, diferentemente do Código Civil, não deve ser analisada à luz do subjetivismo do Fornecedor, mas sim considerando o conteúdo da declaração em si, como assevera Bruno Miragem<sup>76</sup>.

A oferta de consumo orienta-se pelo princípio da vinculação, havendo uma verdadeira “equiparação entre oferta e publicidade” e o direito de concluir o contrato pelo consumidor considera-se como “direito potestativo”, leciona Antônio Herman Vasconcellos e Benjamin<sup>77</sup>. É um pressuposto coerente com o sistema de proteção aos vulneráveis, que tem seu principal norte no CDC. **Não raro, e ocorre neste caso concreto, o anúncio de ofertas desmedidas, sem qualquer consonância com a realidade fática. Logo, a Operadora deve ser responsabilizada por tais condutas, já que promete determinados benefícios aos consumidores e, no entanto, não as cumpre, gerando prejuízos à coletividade.**

Como consequência do descumprimento da oferta, a Lei n.º 8.078/90 prevê sanções, no art. 35, que são: (a) exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade; (b) aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente; (c) rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.

<sup>75</sup> AMARAL JÚNIOR, Alberto do. *O Princípio da vinculação da mensagem publicitária*. Revista de Direito do Consumidor, n. 14. São Paulo: RT, 1995, p. 41-51 – 49.

<sup>76</sup> MIRAGEM, Bruno. *Direito do Consumidor*. 3. ed. rev. atual e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012, p.154.

<sup>77</sup> BENJAMIN, Antônio Herman Vasconcellos e.; GRINOVER, Ada Pellegrini. et. al. *Código Brasileiro de Defesa do Consumidor*. 10. ed. rev. atual. e reform. Rio de Janeiro: Forense, 2011, volume I, p. 267.

Evidentemente, o sistema jurídico tem interpretado essa previsão como benéfica ao consumidor, que possui a faculdade de decidir, mesmo se o produto/serviço não seja mais fornecido pela Empresa<sup>78</sup>. *In casu*, está claro como a TIM S/A não só mantém o serviço ativo, mas o divulga constantemente. Portanto, deverá arcar o seu cumprimento, ou com a restituição dos consumidores, mediante indenização.

## **2.5 DO COMETIMENTO DE PRÁTICA ABUSIVA PREVISTA NO ART. 39, INCISO III, DO CÓDIGO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR: IMPINGIR SERVIÇO NÃO SOLICITADO E/OU NÃO CONTRATADO.**

Prosseguindo com os fundamentos jurídicos que dão azo a esta Ação Civil Pública, também foi constatada a ocorrência da prática abusiva prevista no art. 39, inciso III, da Lei n.º 8.078/90<sup>79</sup>. Lamentavelmente, a remessa de produtos ou cobrança de serviços, sem a prévia anuência do consumidor, é conduta realizada reiteradamente pelos fornecedores, o que enseja a necessária resposta dos órgãos administrativos e do Poder Judiciário. Embora o CDC almeje resguardar o “consentimento esclarecido<sup>80</sup>”, na prática, os fornecedores se aproveitam do poder unilateral de estabelecer as premissas contratuais para atribuir produtos que não foram requeridos pelo consumidor.

Com a massificação das relações comerciais, os contratos de consumo tornaram-se marcados por padronizações e repetições, aplicáveis indiscriminadamente a grandes contingentes de pessoas, por vezes sem que haja uma manifestação de vontade plenamente livre<sup>81</sup>. A partir desse cenário, os fornecedores oferecem serviços não antes requisitados, ou adicionam itens mais onerosos aos seus clientes, como foi verificado neste caso concreto. Em que pese a necessidade de divulgar os produtos/serviços, como forma de fomentar a sua atividade comercial, a coletividade não pode ser surpreendida com valores desconhecidos, que chegam às suas faturas sem qualquer solicitação prévia.

<sup>78</sup> Nesse sentido, decisão recente do STJ: REsp nº 1.872.048, Terceira Turma, Rel. Min. Nancy Andrighi. Julgado em 23 fev 2021. Publicado no DJe em 01 mar 2021.

<sup>79</sup> Dispõe o art. 39, inciso III, do CDC, que constitui prática abusiva “enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço”.

<sup>80</sup> KLOFEPER, Michel. *Informationstrecht*. Munique: Beck, 2002, p. 56.

<sup>81</sup> No que tange a fragilidade do consumidor nas sociedades massificadas, consultar: SPANOGLE, John A; ROHNER, Ralph J; PRIDGEN, Dee; SOVERN, Jeff. *Consumer Law. Cases and Materials*. 3. ed. St. Paul: Thomson West, 2007.



Como forma de punição ao fornecedor, o parágrafo único do art. 39 determina que “os serviços prestados e os produtos fornecidos ao consumidor, na hipótese prevista no inciso III, equiparam-se às amostras grátis, inexistindo qualquer obrigação de pagamento”. E, mesmo que haja um serviço semelhante oferecido ao consumidor, não é possível ao fornecedor impor uma nova modalidade sem o seu consentimento prévio, tampouco a sua aparente resignação pode ser justificativa plausível para o cometimento da prática abusiva<sup>82</sup>. Outrossim, a previsão do CDC não trata de favorecer o enriquecimento sem causa do consumidor, mas há uma espécie de sanção estatuída pelo legislador “mediante a conversão do ato negocial cuja vontade inicial era de revestir-se de caráter oneroso, em contrato gratuito, na medida em que este se desobriga o consumidor ao pagamento<sup>83</sup>”, como assevera Bruno Miragem.

**A Acionada, por reiteradas vezes, realizou a cobrança de serviços não solicitados pelos consumidores, sobretudo o programa “TIM BETA”, causador de maiores problemáticas, segundos os relatos colhidos pelo Parquet.** Ademais, vários destinatários finais mencionaram que, ao contratarem os planos mensais de R\$ 30,00 (trinta reais) para o plano “TIM PRÉ TOP”, tiveram seus planos imediatamente modificados para a modalidade “beta”, sem nenhum tipo de aviso. Ou seja: foram obrigados a suportar valores adicionais, no importe de R\$ 60,00 (sessenta reais), além de perderem o saldo que constava no plano anterior. Portanto, não há dúvidas sobre a conduta reiterada da Operadora, que deve ser compelida a ressarcir tais valores, em dobro, além dos acréscimos a título de danos morais individuais.

## **2.6 DAS COBRANÇAS ABUSIVAS IMPLEMENTADAS E DA NECESSÁRIA REPETIÇÃO DO INDÉBITO: PRESENÇA DO PRESSUPOSTOS ESTABELECIDOS PELO ART. 42, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR.**

Prosseguindo, já se encontra fartamente demonstrado como a TIM S/A utiliza-se de práticas ilícitas para cobrar serviços que não foram anuídos pelos consumidores. Há, neste caso, a incidência do art. 42, parágrafo único, do CDC, que impõe a repetição do

<sup>82</sup> Nesse sentido, julgado recente do STJ: REsp 1.326.592/GO. Quarta Turma. Rel. Min. Luis Felipe Salomão. Julgado em 07 maio 2019. Publicado no DJe em 06 ago 2019.

<sup>83</sup> MIRAGEM, Bruno. *Direito do Consumidor*. 5. ed. rev. atual e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 189.



indébito quando há cobrança de quantia indevida, pelo dobro do que se pagou em excesso, acrescido de juros e correção monetária, salvo hipótese de engano justificável. A sanção prevista difere-se daquela estabelecida no art. 940 do Código Civil<sup>84</sup>, aplicando-se a situações extrajudiciais, para aperfeiçoar a proteção do consumidor contra cobranças irregulares, a própria *ratio* que levou, em última instância, à intervenção do legislador<sup>85</sup>.

Porém, é preciso registrar algumas observações sobre a costumeira interpretação que vem sendo realizada sobre o art. 42, parágrafo único, da Lei n.º 8.078/90. A jurisprudência pátria, equivocadamente, tem exigido a presença de má-fé do fornecedor para a aplicação da sanção. Como aduz Cláudia Lima Marques, a *mens legis* pressupõe uma “sanção pedagógica e preventiva, a evitar que o fornecedor se ‘descuidasse’ e cobrasse a mais dos consumidores por ‘engano’<sup>86</sup>”. De fato, os equívocos alegados são, via de regra, nada mais que práticas abusivas, operadas reiteradamente e geradoras de prejuízos para os consumidores. Não é razoável aceitar erros elementares por parte de grandes Empresas, que possuem mecanismos de dados bastante avançados, tornando irrazoável a cobrança de valores não solicitados pelos consumidores, sobretudo com a frequência habitual relatada nesta Ação Civil Pública.

Nesta senda, a própria atividade do Fornecedor justifica uma aplicação mais ampla da sanção prevista no art. 42 do CDC. A teoria do risco-proveito, baliza das relações de consumo, define como responsável pelos vícios e bens de consumo aquele que auferir proveito do empreendimento econômico. Se o risco é a contingência ou a proximidade de um dano, enuncia Barassi, “é imputável a quem conhece e domina, em geral, a fonte do risco<sup>87</sup>”. Há consonância entre essa teoria e a responsabilidade objetiva, norte da legislação consumerista. O fornecedor, dotado de posição superior e com habilidade para manobrar perante o mercado, submete, ao particular, suas regras e

<sup>84</sup> Estabelece o art. 940 do Código Civil: aquele que demandar por dívida já paga, no todo ou em parte, sem ressalvar as quantias recebidas, ou pedir mais do que for devido, ficará obrigado a pagar ao devedor, no primeiro caso, o dobro do que houver cobrado e, no segundo, o equivalente do que dele exigir, salvo se houver prescrição.

<sup>85</sup> BENJAMIN, Antônio Herman Vasconcelos; BESSA, Leonardo Roscoe; MARQUES, Cláudia Lima. *Manual de Direito do Consumidor*. 8. ed. ver. atual. e ampl. São Paulo: Editora RT, 2017, p. 349.

<sup>86</sup> MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman Vasconcelos; MIRAGEM, Bruno. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 4. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2013, p. 937.

<sup>87</sup> BARASSI, Lodovico. *La teoria generale della obbligazione*. Milão: Giuffrè, 1954, t. II, p. 504.

condições. Logo, nada mais coerente que a responsabilização esteja suportada nesse desequilíbrio de forças, independente do elemento subjetivo<sup>88</sup>.

Exigir a ocorrência da má-fé não guarda coerência com o microsistema consumerista, fundado na responsabilização objetiva. Além disso, o risco pela cobrança indevida sempre será do Fornecedor, que deve adotar todas as providências para não incorrer em erro. Apenas em situações excepcionais a sanção deve ser afastada, quando o equívoco foge ao alcance do fornecedor, algo cada vez mais raro, considerando a capacidade informática e tecnológica dos sistemas de dados à disposição das Empresas.

**No caso da Operadora TIM, vê-se a constante cobrança indevida de valores não solicitados pelos clientes, como no caso do plano “TIM PRÉ-TOP” cobrado com acréscimo de R\$ 30,00 (trinta reais), além de a Empresa incutir na fatura de diversos programas cobranças adicionais que também não foram requeridas pelos destinatários finais.** Tal custo ainda é subtraído das recargas, gerando um ônus triplo para o consumidor: é cobrado indevidamente, fica impossibilitado de realizar ligações e é obrigado a fazer novas recargas, para não perder o plano que utiliza. Não seria demais afirmar que a prática não decorre de engano, mas de política costumeira da Empresa, vide o número elevado de situações semelhantes colacionadas à Exordial. É, portanto, um cenário desalentador e reiterado, obrigando que o Poder Judiciário reprima tal conduta, aplicando a sanção do art. 42, parágrafo único, do CDC.

## **2.7. DA VIOLAÇÃO À CLÁUSULA GERAL DA BOA-FÉ OBJETIVA POR PARTE DA TIM S/A.**

Explicitadas as razões que demonstram a má prestação do Serviço de Atendimento ao Consumidor, passa-se a análise dos motivos que caracterizam a violação à boa-fé objetiva por parte da Operadora TIM. Esta cláusula geral, consagrada não

---

<sup>88</sup> LORENZI, Valeria. *Classificazioni Dogmatiche e Regole Operazionali in Tema di Responsabilità Contratuale*. Milão: Dott. A Giuffrè Editore, 1981, p. 26.



somente no microsistema consumerista<sup>89</sup>, mas no Código Civil Pátrio<sup>90</sup>, constitui-se “medida objetiva ou paradigma de conduta para os contratantes e um instrumento que auxilia o magistrado na tomada de decisão<sup>91</sup>, de acordo com a doutrina alemã. Nesse sentido, a sua adoção impõe às partes o dever de atuar de modo íntegro e probo, mesmo que não haja nenhuma previsão específica no contrato.

Nesse sentido, a boa-fé objetiva deve ser compreendida como cláusula geral e critério de interpretação dos negócios jurídicos. Com isso, impõe às partes o dever de cooperação. Trata-se de importante balizador das relações privadas, para que ambos os contratantes procedem de modo leal, agindo de maneira razoável e proporcional. No âmbito consumerista, este dever é ainda mais relevante, considerando a vulnerabilidade natural do consumidor. Logo, a boa-fé objetiva assume uma função primordial, porque é a partir dela que se controla e se limita o exercício dos direitos subjetivos<sup>92</sup>, o que impede a ocorrência de abusos por parte do segmento mais forte da relação jurídica, equilibrando a disputa de interesses.

Debruçando-se sobre os meandros das relações de consumo, tem-se, como comportamento esperado do fornecedor, o dever de informar e auxiliar o usuário do serviço, quando houver necessidade de realizar algum procedimento. Entretanto, a Fornecedoradora não tem atuado com lisura com seus clientes; demonstra uma conduta inaceitável aos limites éticos, com cobranças indevidas de serviços não antes solicitados pelos consumidores, prestação de planos telefônicos com muito menos capacidade do que o anunciado e dificuldades para a solução dos problemas via SAC. Este modo de agir fere a boa-fé objetiva, pois vilipendia a expectativa razoável presente na relação

<sup>89</sup> Segundo o art. 4º, inciso III da Lei nº 8.078/90: “A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores”.

<sup>90</sup> Segundo o art. 422 da Lei nº 10.406/2002: “Os contratantes são obrigados a guardar, assim na conclusão do contrato, como em sua execução, os princípios de probidade e boa-fé”.

<sup>91</sup> JAUERNING, Othmar et alii. *Bürgerliches Gesetzbuch*. 7. ed. Munique: Beck, 1994, p. 98.

<sup>92</sup> MENEZES CORDEIRO, Antônio Manuel da Rocha. *A Boa Fé no Direito Civil*. Coimbra: Almedina, 2001, passim.





jurídica, na qual almeja-se cooperação entre as partes, mormente no âmbito consumerista.

Ademais, os consumidores não estão exigindo qualquer tipo de favorecimento ou liberalidade, muito pelo contrário. As demandas apresentadas são simples, sem qualquer complexidade e existem tão somente por um modo de agir equivocado da Operadora. Novamente, há quebra de expectativa por parte da Acionada, pois o mínimo que se espera é uma relação pautada na confiança e na resolução célere dos problemas, bem como que estes problemas não sejam criados pelo Fornecedor. Assim, impõe ao consumidor uma situação de desvantagem ainda maior que a sua vulnerabilidade natural, ensejando a responsabilização objetiva do fornecedor no âmbito cível<sup>93</sup>.

## **2.8. DA MÁ PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR. VIOLAÇÃO ÀS REGRAS JURÍDICAS VIGENTES.**

Efetivada a análise acerca das diversas violações perpetradas pela Operadora, necessário abordar a má prestação do Serviço de Atendimento ao Consumidor, disponibilizado pela Operadora TIM S/A O SAC. Constitui-se em serviço de atendimento telefônico executado pelos fornecedores, com a finalidade de resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços<sup>94</sup>. Entretanto, em que pese a obrigatoriedade do serviço, a parte Ré não tem garantido um satisfatório e adequado atendimento aos pleitos dos destinatários finais de bens contratantes dos seus produtos e serviços.

Todo este cenário maléfico frustra a boa-fé objetiva dos consumidores, que acreditam na existência do SAC como um instrumento que permite um contato telefônico adequado com os fornecedores. A crença que tal serviço é viável é desfeita imediatamente quando os destinatários finais não conseguem um atendimento digno<sup>95</sup>.

<sup>93</sup> Sobre o tema, consultar: JORGE, Fernando Sandy Pessoa. *Ensaio sobre os pressupostos da responsabilidade civil*. Coimbra: Livraria Almedina, 1995.

<sup>94</sup> GAMA, Ricardo Rodrigues. *Serviço de Atendimento ao Consumidor e CDC – Código de Defesa do Consumidor*. Campinas: Russel, 2009, p. 21.

<sup>95</sup> MENEZES CORDEIRO, Antônio Manuel da Rocha e. *Da Boa-fé no Direito Civil*. Coleção Teses. Coimbra: Almedina, 1997, p. 1238-1241; COSTA, Judith Martins. *A boa-fé no direito privado*. São Paulo: RT, 1999, p. 410.



Os relatos, colhidos em sede de Inquérito Civil, apontam que, além das diversas práticas abusivas perpetradas pela TIM S/A, os consumidores não tem conseguido solucionar o problema pelas vias consensuais, devido ao atendimento insatisfatório do SAC.

Assim, demonstra-se um agravamento das violações à coletividade, que além de sofrer cobranças indevidas, não fruir do serviço anunciado a contento, com várias discrepâncias entre a oferta e o anúncio, possui o ônus de sofrer ainda mais para solucionar tais problemas, com baixíssima margem de sucesso. E, embora a Operadora TIM S/A tenha colacionado, aos autos, algumas justificativas para a má qualidade do atendimento, estas não se demonstraram suficientes para sanar a gama de problemas, os quais seguem sem solução.

## **2.9. DA CONFIGURAÇÃO DA RESPONSABILIDADE CIVIL E DO CABIMENTO DE INDENIZAÇÃO A TÍTULO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS SOB VIÉS INDIVIDUAL.**

Demonstrada a ocorrência de ilícitos cometidos pela TIM S/A, relacionados à má prestação dos serviços, discrepância entre a oferta anunciada e o serviço oferecido, à inclusão indevida de valores nas faturas dos consumidores e à resolução de problemas via SAC insatisfatório, é necessário que haja a sua responsabilização no âmbito cível. Para configurar tal responsabilidade, além da existência dos atos ilícitos cometidos, é preciso a existência do dano sofrido pelos consumidores, além do nexo de causalidade entre a Acionada e os atos perpetrados. No bojo do Inquérito Civil, restou clara a sua atuação em desconformidade com a lei, bem como a lentidão para solucionar a demanda.

Superada a existência dos atos e demonstrados os danos causados à coletividade, é importante tecer algumas observações sobre o nexo de causalidade entre estes e as condutas praticadas pela Operadora. É evidente a correlação lógica entre ambos e está presente o liame jurídico, tendo em vista os prejuízos de ordem material e moral ocorridos em razão das práticas abusivas relatadas. Além disso, o Inquérito Civil demonstrou, com farta coleta de provas, como a Empresa atua de modo irregular no mercado, efetivando condutas abusivas, sem apresentar justificativa plausível para tais

práticas. A impossibilidade de os consumidores resolverem as demandas por vias não judiciais corrobora ainda mais a necessária atuação do Ministério Público para reprimir tais condutas.

Ademais, o microsistema consumerista adotou a responsabilidade civil objetiva como parâmetro para configurar o dever de indenizar. Não é outra a leitura que se extrai do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor<sup>96</sup>, que adotou integralmente a Teoria do Risco. Com isso, não há por que discutir se houve dolo ou culpa por parte do fornecedor; basta evidenciar o dano (advindo de um evento de consumo) e o nexo de causalidade<sup>97</sup>, ambos já demonstrados claramente. De outro turno, o art. 927 do Código Civil Pátrio impõe a quem cometer um ato ilícito o dever de indenizar, também dispensando a aferição do elemento subjetivo.

Verifica-se, no caso em tela, a necessidade de indenização por danos materiais sob a ótica individual, consagrada a sua previsão no art. 6º, inciso VI do CDC<sup>98</sup>. Considera-se quando há prejuízo ao patrimônio, definido como o complexo das relações jurídicas de uma pessoa, apreciáveis economicamente<sup>99</sup>. Observa-se que não há referência aos bens, mas a todo tipo de vínculo que possua natureza socioeconômica. Portanto, a coletividade foi lesada, uma vez que foi cobrada por serviços prestados indevidamente, devendo ser ressarcida com a repetição do indébito, conforme preconiza o art. 42, parágrafo único, do CDC.

Em outro plano, ainda que não haja, até o momento, definição precisa sobre a quantidade exata de consumidores que sofreram dano patrimonial, na fase de cumprimento da sentença, estarão presentes os lesados. Por isso, o caráter coletivo da Ação Civil Pública se desvela fundamental; é perfeitamente plausível que os afetados se beneficiem da execução de forma individual, após o trânsito em julgado do feito<sup>100</sup>. O

<sup>96</sup> Estabelece o art. 14 do CDC: o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

<sup>97</sup> CINTRA, Antônio Carlos Fontes. *Direito do Consumidor*. Niterói: Impetus, 2011, p. 60

<sup>98</sup> Estabelece o art. 6º, inciso VI do CDC: São direitos básicos do consumidor: (...) VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos

<sup>99</sup> BEVILÁQUA, Clóvis. *Teoria geral do direito civil*. p. 157.

<sup>100</sup> Segundo o art. 97 da Lei nº 8.078/90, referente às ações coletivas: A liquidação e a execução de sentença poderão ser promovidas pela vítima e seus sucessores, assim como pelos legitimados de que trata o art. 82.



Superior Tribunal de Justiça, atendendo a defesa dos direitos coletivos, reiterou diversas vezes posicionamentos neste sentido, não restando dúvidas quanto a sua possibilidade<sup>101</sup>. Resta patente a necessidade de reparar os consumidores pelos prejuízos de ordem material, comprovada a existência dos danos e o nexo de causalidade.

Sobre os danos morais, estes podem ser configurados de maneira individual ou coletiva. Cuida-se agora de tratar do dano moral na esfera individual. A parte Demandada descumpriu seu dever legal ao não providenciar a resolução dos problemas apontados nesta lide, atentando contra a boa-fé objetiva. Como já destacado anteriormente, o ordenamento jurídico exige que as partes se comportem dentro de um padrão ético esperado, para evitar surpresas desagradáveis e danosas<sup>102</sup>. Não obstante, os envolvidos na relação devem cumprir deveres de cuidado e cooperação, sob pena também de ferir o postulado ético fundamental. **No caso em epígrafe, a TIM S/A vem agindo de forma abusiva com seus clientes, e impõe dificuldades desnecessárias para a solução das problemáticas.**

Os consumidores lesados devem ser ressarcidos a título de danos morais individuais, pela violação na prestação do serviço. O acontecimento vai além da esfera do simples aborrecimento ou transtorno do cotidiano. A integridade psíquica da coletividade foi ameaçada, sem qualquer justificativa plausível que justificasse tal situação. Ademais, foi preciso um esforço além do comum para tentar solucionar o problema, ensejando a aplicação da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, consagrada pelos Tribunais Superiores. Com base nesse entendimento, o tempo desperdiçado pelos indivíduos para suprir a situação gerada pelos fornecedores constitui dano indenizável.

Corroborando este entendimento, destaca-se o julgado do Superior Tribunal de Justiça<sup>103</sup>, onde se aplica tal teoria, sustentada por Marcos Dessaune<sup>104</sup> que “todo tempo

<sup>101</sup> Consultar REsp nº 1438263/SP. Rel. Min. Raul Araújo. Julgado em 28/04/2021. Publicado no Dje em 24/05/2021

<sup>102</sup> Sobre o tema, consultar: MENEZES CORDEIRO, Antônio Manuel da Rocha. *A Boa Fé no Direito Civil*. Coimbra: Almedina, 2001, passim.

<sup>103</sup> REsp nº 1763052/RJ. Rel. Min. Moura Ribeiro. Julgado em 24/09/2018. Publicado no Dje em 27/09/2018.

<sup>104</sup> Sobre o tema, consultar: DESSAUNE, Marcos. *Teoria Aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor*. O prejuízo do tempo desperdiçado. 2. ed. rev e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017.

desperdiçado pelo consumidor para a solução de problemas gerados por maus fornecedores constitui dano indenizável”. Prossegue, afirmando que “Para evitar maiores prejuízos, o consumidor se vê então compelido a desperdiçar o seu valioso tempo”. Outrossim, termina sendo compelido “a desviar as suas custosas competências – de atividades como o trabalho, o estudo, o descanso, o lazer - para tentar resolver esses problemas de consumo, que o fornecedor tem o dever de não causar”.

## **2.10. DO DANO MORAL CAUSADO DIFUSAMENTE À COLETIVIDADE DIANTE DAS PRÁTICAS ABUSIVAS DA PARTE *EX ADVERSA*.**

Verifica-se o dano moral coletivo quando há violação antijurídica de um determinado círculo de valores coletivos, nas palavras de Carlos Alberto Bittar Filho<sup>105</sup>. Ou seja, procura-se tutelar interesses fundamentais de uma comunidade, quando estes forem fortemente agredidos. *In casu*, os pressupostos para a verificação da existência da lesão coletiva foram previstos, tais quais: (a) ação ou omissão lesiva a uma quantidade de consumidores; (b) a gravidade da lesão ou sua constante reiteração de tal forma que as indenizações individuais não sejam suficientes para prevenir a repetição da situação danosa; (c) a relevância social dos interesses ou direitos lesados com a conduta do fornecedor<sup>106</sup>.

A partir dos critérios estabelecidos, imperioso analisar um a um, demonstrando a existência de todos no caso concreto. **As ações da TIM S/A ocorrem à margem do ordenamento jurídico, gerando empecilhos aos consumidores, que, ora, são cobrados indevidamente; e/ou não conseguem auferir os benefícios ofertados pela Empresa.** Ou seja, a parte *ex adversa* vem causando lesões a uma coletividade, como já amplamente demonstrado. Ademais, ainda há a prática de exigir que os usuários busquem outras pessoas para ingressar no plano TIM BETA, para só assim conseguirem os benefícios anunciados. É uma conduta que torna os consumidores “prepostos indiretos” da Empresa, algo inaceitável à luz das normas consumeristas, merecendo a repressão devida.

<sup>105</sup> BITTAR FILHO, Carlos Alberto. *Do dano moral coletivo no atual contexto jurídico brasileiro*. Revista de direito do consumidor. São Paulo, v. 12, p. 44-62, out/dez, 1994, p. 51.

<sup>106</sup> Consultar REsp 1.473.846, Rel. Min. Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, DJ 24/02/2017.

Também foi largamente demonstrado que não se trata de casos isolados. Foram acostadas, aos autos da investigação, diversas reclamações em sítios virtuais, todas versando sobre o mesmo tema e com muita semelhança na maneira equivocada que a Operadora Ré presta o serviço. Há necessidade da demanda coletiva, como forma de englobar os interesses de uma parcela significativa de consumidores, os quais estariam desprotegidos se intentassem ações de forma solitária. De outro plano, a gravidade da situação impõe a condenação por dano moral coletivo, sobretudo pelo seu caráter pedagógico, voltado a desestimular a reiterada prática dos atos ilícitos por parte da Fornecedora.

### **2.11. DA IMPRESCINDIBILIDADE DA INVERSÃO PROBATÓRIA NA SITUAÇÃO SUB EXAMINE.**

A princípio, cumpre destacar que o ato de provar é “a atividade de demonstração de um fato ou circunstância de modo a promover o convencimento judicial da sua existência pretérita ou atual<sup>107</sup>”. Ou seja, a prova representa o instrumento pelo qual um sujeito asseverará a existência de um direito seu ou a inexistência de um direito da contraparte. Tratando-se do microsistema consumerista, há previsão expressa, no art. 6º, inciso VIII, do CDC, da possibilidade de inversão do ônus da prova em favor do consumidor, desde que comprovada a sua vulnerabilidade frente ao fornecedor ou a sua alegação for verossímil<sup>108</sup>.

Faz-se necessário discorrer sobre a vulnerabilidade do consumidor frente ao fornecedor. Segundo Amaral Júnior, “o consumidor é vulnerável porque não dispõe dos conhecimentos técnicos necessários para a elaboração dos produtos ou para a prestação dos serviços no mercado”. Por essa razão, o consumidor não está em condições de avaliar, corretamente, o grau de perfeição dos produtos e serviços<sup>109</sup>. No caso em

<sup>107</sup> MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016, p. 236.

<sup>108</sup> Conforme o art. 6º, inciso VII do CDC: São direitos básicos do consumidor a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

<sup>109</sup> AMARAL JR, Alberto do. *A boa-fé e o controle das cláusulas contratuais abusivas nas relações de consumo*. Revista de Direito do Consumidor, v. 6, p. 27-33.

epígrafe, percebe-se como há dificuldades para os contratantes em lidar com a TIM S/A, devido ao complexo aparato burocrático e jurídico que a Empresa possui. Vê-se também o poderio econômico da Fornecedora, em completa dissonância com os clientes individualizados, os quais não são dotados de meios efetivos para fazer valer os seus direitos, senão buscar os órgãos de defesa do consumidor em seu socorro.

Ademais, é possível verificar a verossimilhança das alegações presentes no Inquérito Civil, consistente nas reclamações acostadas aos autos. **Os casos apresentam estrita semelhança, seja com a cobrança indevida de valores, por serviços não solicitados pelos consumidores, ou pela má prestação dos planos de telefonia informados.** E, englobando todas as protestações, há a configuração da má qualidade do SAC da Empresa, aumentando as agruras sofridas. Todo esse conjunto de informações demonstra que a Operadora não realiza o seu dever a contento há algum tempo, perpetrando lesões que afligem à coletividade. Por conseguinte, não poderia estar mais que justificada a necessidade da inversão do ônus da prova, pugnano o *Parquet* pelo seu deferimento.

### **III - DO CABIMENTO DE MEDIDA LIMINAR *INAUDITA ALTERA PARS* NO CASO EM EXAME.**

O Ordenamento Jurídico Brasileiro permite que, em determinadas situações nas quais a realização do direito não pode aguardar a longa e inevitável demora da sentença final, seja concedida, sob forma de liminar, a tutela antecipada, de cunho satisfativo provisório<sup>110</sup>. Dispõe o art. 84 do Código de Proteção e Defesa do Consumidor que será possível a antecipação dos efeitos da tutela pleiteada quando houver receio de ineficácia do provimento final e forem verossímeis as alegações da parte interessada. Ademais, dispõe o art. 300 do Código de Processo Civil (CPC/2015) que “A tutela de urgência será concedida quando houver elementos que evidenciem a probabilidade do direito e o perigo de dano ou o risco ao resultado útil do processo”.

<sup>110</sup> THEODORO JÚNIOR, Humberto. *Curso de Direito Processual Civil* – Teoria geral do direito processual civil e processo de conhecimento. V. I. 48. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2008, p. 424.



Segundo Marinoni<sup>111</sup>, é fundamental, portanto, que os operadores do Direito “compreendam a importância desse instituto e o usem de forma adequada. Não há razão para timidez no uso da tutela antecipatória, pois o remédio surgiu para eliminar um mal que já está instalado”. Nesta senda, complementa o citado processualista, “É necessário que o magistrado compreenda que não pode haver efetividade, em muitas hipóteses, sem riscos”. A tutela antecipatória permite perceber que “não é a ação (o agir, a antecipação) que pode causar prejuízo, mas também a omissão”. O juiz que se omite, complementa o Processualista, “é tão nocivo quanto o juiz que julga mal. Prudência e equilíbrio não se confundem com medo, e a lentidão da Justiça exige que o juiz deixe de lado o comodismo do velho procedimento ordinário – no qual alguns imaginam que ele não erra<sup>112</sup>”.

Nesse contexto, verificam-se os dois pressupostos elementares para a concessão da tutela antecipatória: a probabilidade do direito (*fumus boni juris*) e o perigo de dano ou risco para o resultado do processo (*periculum in mora*). O direito é provável, considerando o amplo arsenal de provas trazidos no bojo do Inquérito Civil, considerando as reclamações obtidas a partir dos sítios virtuais. E há o *periculum in mora*, sustentado na necessidade de cessar, o quanto antes, as práticas abusivas intentadas pela Operadora de telefonia, as quais prejudicam os consumidores de forma agressiva e injustificável.

Cumprindo ainda salientar que não há necessidade do contraditório para a concessão da tutela provisória, nos termos do art. 9º do Código de Processo Civil: “Não se proferirá decisão contra uma das partes sem que ela seja previamente ouvida. Parágrafo único. o disposto no caput não se aplica: I – a tutela provisória de urgência”. O legislador cuidou de mitigar o princípio do contraditório em face do vetor da efetividade, quando a situação concreta exigir. É o que se percebe no âmbito desta Ação Civil Pública. **Denota-se um risco considerável em permitir a manifestação da outra parte, pois muitos consumidores podem seguir sendo lesados com as práticas reiteradas da Empresa. Logo, a demora em atender esses interesses**

<sup>111</sup> MARINONI, Luiz Guilherme. *A Antecipação da Tutela*. 8. ed. rev. e ampl. São Paulo: Malheiros, 2004, p. 24.

<sup>112</sup> MARINONI, Luiz Guilherme. *A Antecipação da Tutela*. 8. ed. rev. e ampl. São Paulo: Malheiros, 2004, p. 24.



**coletivos só gerará mais transtornos à população afetada, o que torna imperativa a concessão da tutela antecipatória.**

Diante do exposto, pugna-se pela concessão de MEDIDA LIMINAR ANTECIPATÓRIA DA TUTELA pretendida, *inaudita altera pars*, para que, no prazo de 10 (dez) dias, a contar da intimação da decisão concessiva da liminar, sob pena de pagamento de multa diária no valor de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), sujeita à atualização monetária, a ser recolhida ao Fundo Estadual de Reparação de Interesses dos Consumidores, sem prejuízo do crime de desobediência, seja parte a **TIM S/A**, na condição de parte *ex adversa*, condenada às seguintes obrigações:

**1) Executar o programa "TIM BETA", incluindo-se as modalidades BETA, LAB 20 GB E LAB 20GB +, bem como quaisquer outras que venham a ser instituídas, isentos de vícios que comprometam a sua funcionalidade e adequação ao quanto ofertado ao público consumidor, e que implicam a violação ao quanto disposto pelos arts. 30, 31, 35 e 37, parágrafo 1º, da Lei Federal n.º 8.078/90, englobando as seguintes obrigações:**

- 1.1) Computar regularmente os denominados "desafios curingas", "desafio envio do convite", "desafio de resposta ao quiz", bem como demais que venham a ser instituídos no programa "TIM BETA", dotando o aplicativo de recursos suficientes para evitar a ocorrência de prejuízos aos consumidores, que ficam impedidos de utilizar os recursos adicionais por problemas na plataforma digital;**
- 1.2) Computar, de modo regular e devido, com o fito de não acarretar subtração indevida por parte da Ré, as recargas efetivadas pelos consumidores para a "obtenção de convite para o programa "TIM BETA", que consistem naquelas em que este necessita pagar o valor de R\$ 30,00 (trinta reais), ou qualquer outro que lhe seja imputado, durante 05 (cinco)**



meses, ou no decorrer de qualquer outro prazo, para obter um convite que o tornará usuário do programa "TIM BETA";

- 1.3) Efetivar o cômputo, para fins de não acarretar subtração indevida por parte da Ré, das recargas realizadas para a "Renovação", consistente no desafio em que o destinatário final, após já fazer parte do programa "TIM BETA", necessita efetuar recargas até alcançar o montante de R\$ 60,00 (sessenta reais) – ou outro pré-estabelecido – que possibilita a renovação do plano;
- 1.4) Cessar a prática abusiva consistente em constar, como não cumpridos, os desafios, que já foram devidamente executados, dotando a plataforma digital de mecanismos para evitar tal problemática, respeitando, estritamente, os termos da oferta e cumprindo o quanto disposto pelo microssistema normativo vigente, bem como:
- i) Possibilitar, aos usuários do programa "TIM BETA", a realização de ligações regularmente, sem a imposição de obstáculos/empecilhos, não violando o quanto assegurado na oferta e a cláusula geral da boa-fé objetiva;
  - ii) Não encerrar, de modo ilícito e em exíguo espaço temporal, o pacote de dados móveis adquiridos pelos usuários, como vem ocorrendo reiteradamente, devendo a parte Ré atuar em consonância com os ditames emanados da Lei Federal n.º 8.078/90;
  - iii) Disponibilizar o aplicativo musical intitulado "DEEZER", ou com qualquer outra denominação que venha a ser prevista, na modalidade "Premium" ou outra que venha a ser criada, visto que tal benefício consta em todos os planos da modalidade, do mais básico ao mais avançado, não criando obstáculos ilícitos para a sua devida fruição.



**1.5) No que concerne aos serviços oferecidos sem a anuência do consumidor, bem como às cobranças indevidas encetadas, que seja a TIM S/A compelida a encerrar essa prática, com fulcro no art. 39, inciso III, da Lei Federal n.º 8.078/90, ESPECIALMENTE:**

- i) As trocas indevidas e reiteradas do programa "TIM PRÉ TOP" (ou quaisquer outros) para o programa "TIM BETA" (ou quaisquer outros que venham a ser implementados), cumprindo-se a legislação consumerista vigente;**
- ii) A inclusão ilícita e reiterada de serviços adicionais nas faturas expedidas, como os denominados "Vo-Era uma vez semanal 3" "VO-TIM To aqui semana premium"; "VO-MVR360 - Semanal 1"; "Neymar Jr Experience"; "Hardcoretube"; "dog lovers"; "descomplica", "Toing"; "Sempre Bela", "Revista Online", "Gamedom", "Tennis mundial" e "VO-Playtown\_HUB-Set-Semanal 2".**

**1.6) Executar o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), por telefone, em conformidade com os parâmetros da adequação, qualidade, regularidade, segurança e agilidade, prezando pelos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade, nos termos da legislação vigente, devendo, *ipso facto*, ser obrigada a:**

- i) Efetivá-lo de modo a assegurar que os contatos telefônicos, efetivados pelos consumidores, não sejam interrompidos de forma arbitrária e injustificada antes da conclusão do atendimento;**
- ii) O atendente, para exercer as suas funções no SAC, seja capacitado com as habilidades técnicas e procedimentais necessárias para realizar o adequado atendimento, em linguagem clara; sendo que o sistema informatizado deve garantir acesso ao histórico de demandas do consumidor;**



- iii) **A manter e a prover sistema informatizado e programado tecnicamente de modo a garantir a agilidade, a segurança das informações e o respeito ao consumidor;**
- iv) **Assegurar o acompanhamento, pelo consumidor, de todas as suas demandas através de registro numérico, o qual deve ser-lhe informado no início do atendimento;**
- v) **Garantir ao consumidor acesso ao conteúdo do histórico de suas demandas, que lhe deve ser enviado, quando solicitado, no prazo máximo regulamentado, por correspondência ou por meio eletrônico, ao critério do destinatário final;**
- vi) **No que concerne ao procedimento de resolução das demandas, prestar as informações solicitadas pelo consumidor imediatamente, assim como prover solução, às suas reclamações, inclusive, ao cancelamento pugnado e à suspensão de cobranças questionadas, no prazo máximo regulamentar.**

#### **IV – DOS PEDIDOS DESTA AÇÃO CIVIL PÚBLICA:**

**Em caráter definitivo, pugna o Ministério Público pelo julgamento totalmente procedente desta demanda, mantendo-se integralmente a antecipação de tutela concedida, sendo a Acionada também obrigada nos seguintes termos, sob pena de pagamento de multa diária no importe de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais):**

**1) Arcar com o pagamento das indenizações decorrentes dos danos materiais e morais individualizados sofridos pelos consumidores prejudicados pela má prestação dos serviços pela Operadora de telefonia, a serem fixados após a devida liquidação, promovida individual ou coletivamente, nos termos do art. 95, da Lei Federal n.º 8.078/90;**

**2) Efetivar a repetição do indébito, nos termos do art. 42, parágrafo único, da Lei Federal n.º 8.078/90, decorrente das cobranças indevidas**



**realizadas pela Acionada, a ser também fixada após a devida liquidação, promovida individual ou coletivamente, nos termos do art. 95, do Código de Proteção e Defesa do Consumidor;**

**2) Efetivar o pagamento do valor de R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais), a título de dano moral coletivo, causado difusamente à sociedade, por ser esta uma demanda que afeta uma considerável coletividade de consumidores, sendo necessária a condenação da Empresa, conforme o artigo 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor, revertendo este valor ao Fundo Estadual de Proteção ao Consumidor;**

**3) A concretizar o pagamento das despesas, custas e emolumentos processuais, nos moldes do atual Código de Processo Civil Pátrio.**

## **V – DOS REQUERIMENTOS ATINENTES À ESTA MEDIDA JUDICIAL COLETIVA:**

Diante do quanto exposto, requer ainda o Autor que:

1) seja determinada a intimação da Ré, por seus advogados ou pessoalmente, a fim de que, com esteio no parágrafo 3º do art. 308, do atual Código de Processo Civil, compareça à audiência de conciliação ou de mediação, na forma do art. 334 do mesmo Codex;

2) Não havendo autocomposição, que o prazo para a contestação seja contado na forma do art. 335 do Código de Processo Civil Pátrio, sem necessidade de nova citação da Ré;

3) A dispensa do pagamento de custas, emolumentos e outros encargos, desde logo, em face do previsto no artigo 18 da Lei n.º 7.347/85 e do art. 87 da Lei n.º 8.078/90;

4) A intimação do Autor em caráter pessoal, mediante remessa de correspondências para o seguinte endereço eletrônico: jsuzart@mpba.mp.br, em face do disposto no art. 180, do atual Código de Processo Civil e no art. 199, inciso XVIII, da Lei Complementar Estadual nº 11/96 (Lei Orgânica do Ministério Público do Estado da Bahia);

5) a inversão do ônus da prova, em favor da coletividade de consumidores substituída pelo Autor, conforme previsto no art. 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor;

6) A publicação do edital previsto no artigo 94 da Lei nº 8.078/90, para conhecimento dos interessados e eventual habilitação no feito como litisconsortes;

7) Protesta-se provar o alegado por todos os meios de prova admitidos em direito, especialmente pela produção de prova testemunhal e, caso necessário, pela juntada de documentos, bem como por todos os demais instrumentos indispensáveis à cabal demonstração dos fatos articulados na presente inicial.

Atribui-se a causa o valor de R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais), para efeitos fiscais.

**Acompanha a presente Ação Civil Pública o Inquérito Civil n.º 003.9.179360/2021, contendo as suas respectivas folhas identificadas pelo Sistema Eletrônico do Ministério Público da Bahia.**

Termos em que pede e espera deferimento.

Cidade do Salvador, Estado da Bahia,

Ano 2022, 30 de junho.

**JOSEANE SUZART LOPES DA SILVA**  
**Promotora de Justiça**