



**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.**

“as *singulares* relações de consumo desenrolam-se na esfera do direito privado com interferências publicísticas e com sentido de proteção ao consumidor, ou de sua defesa na justiça”. Gomes, Orlando. (2011). Os Direitos dos Consumidores. *Revista de Direito do Consumidor*, 77, 45-65.

*IDEA: Inquérito Civil n.º 003.9.82406/2020 – 5ª
PJC; PAPIC n.º 003.9.79740/2019; Inquérito Civil
n.º 003.9.6883/2020; e PAPIC n.º
003.9.20324/2020.*

**EMENTA: AÇÃO CIVIL PÚBLICA – MÚLTIPLAS RECLAMAÇÕES
AVERIGUADAS EM PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS
ENCETADOS PELO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA
BAHIA – OPERADORA DE TELEFONIA TIM S/A – NORMAS
ESPECÍFICAS VOLTADAS AOS SERVIÇOS ESSENCIAIS DE
TELECOMUNICAÇÕES E INTERNET DURANTE A PANDEMIA
DA COVID-19 – COBRANÇAS ABUSIVAS NÃO
CORRESPONDENTES AOS SERVIÇOS EFETIVAMENTE
PRESTADOS E/OU CONTRATADOS PELOS USUÁRIOS –
VIOLAÇÃO À BOA-FÉ OBJETIVA – IRREGULARIDADES
PERANTE A TECNOLOGIA DA REDE 4G – DESCUMPRIMENTO
DA OFERTA – LIGAÇÕES EXCESSIVAS AOS CONSUMIDORES –
AUSÊNCIA DE QUALIDADE E ADEQUAÇÃO DOS SERVIÇOS
PRESTADOS – VIOLAÇÃO AO MARCO CIVIL DA INTERNET E
AO REGULAMENTO GERAL DE DIREITOS DO CONSUMIDOR
DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES (RESOLUÇÃO N.º
632/2014 DA ANATEL) – FORMAÇÃO DE VÍNCULOS
JURÍDICOS SEM A ANUÊNCIA DOS CONSUMIDORES –
OFENSA AOS DIREITOS DA PERSONALIDADE E À LEI GERAL
DE PROTEÇÃO DE DADOS – DESTITUIÇÃO DE QUALIDADE
DOS SERVIÇOS DE OUVIDORIA – DESCUMPRIMENTO DAS
NORMAS DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AOS
CONSUMIDORES (SAC) – NECESSIDADE DE OBSERVÂNCIA
DA LIBERDADE DE ESCOLHA E IGUALDADE NAS
CONTRATAÇÕES – PRESENÇA DOS REQUISITOS EXIGIDOS
PARA FINS DA RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA –
CABIMENTO DOS DANOS MATERIAIS E MORAIS**



INDIVIDUAIS E COLETIVOS – INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA – NECESSÁRIA CONCESSÃO DA TUTELA PROVISÓRIA DE URGÊNCIA E POSTERIOR 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 nº 8.625/93 e Lei Complementar nº 11/96 –, ainda, embasado no quanto previsto nos artigos 4º; 6º *caput*, incisos II a X; 39, IV e V; 93, I; todos do Código de Defesa do Consumidor Pátrio; com base no **Inquérito Civil n.º 003.9.82406/2020 – 5ª PJC; PAPIC n.º 003.9.79740/2019; Inquérito Civil n.º 003.9.6883/2020; e PAPIC n.º 003.9.20324/2020**, propor:

AÇÃO CIVIL PÚBLICA

com pedido de tutela provisória de urgência incidental, seguindo-se o rito previsto nos arts. 300 e seguintes da Lei n.º 13.105/15, em face da:

TIM TELEFONIA CELULAR S.A, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob número 04.206.050/0001-80, sediada na Avenida Giovanni Gronchoi, n.º 7143, São Paulo-SP, CEP 05724-005, em razão dos seguintes pressupostos fáticos e jurídicos expostos a seguir.



I – DOS PRESSUPOSTOS FÁTICOS ENSEJADORES DA PRESENTE DEMANDA JUDICIAL COLETIVA: MÚLTIPLAS CONDUTAS ABUSIVAS OBJETO DO INQUÉRITO CIVIL ENCETADO.

O Ministério Público do Estado da Bahia, em 19 de junho de 2020, exarou Portaria de conversão de Procedimento Preparatório em Inquérito Civil (PAPIC)¹ em Inquérito Civil, n.º 003.9.82406/2020 – 5ª PJC, tendo este por objeto investigar a comercialização de planos mensais de telefonia móvel e a efetivação de cobranças por serviços não contratados, gerando prejuízos para os consumidores. Através de pesquisa realizada no sítio eletrônico “Reclame.Aqui”, em um período de apenas de 01 (um) dia, encontrou-se 13 (treze) reclamações atinentes à temática. Portanto, considerando o momento delicado e drástico de calamidade pública vivenciada pelo Brasil, como se infere da Lei Federal n.º 13.979/2020, bem como o conseqüente isolamento social, as operadoras não estão disponibilizando os serviços de telecomunicações com a devida adequação, segurança e efetividade, mormente quando se trata do acesso à Internet. De mais a mais, o Sr. Rafael Barbosa deu azo à Notícia de Fato n.º 003.9.82406/2020², registrada em 15 de maio de 2020, asseverando ter uma linha de telefone móvel da operadora TIM, todavia, não recebeu o boleto do mês de maio e, ao receber a segunda via, adveio uma cobrança a maior, precisamente de R\$ 55,62 (cinquenta e cinco reais e sessenta e dois centavos) a mais do devido.

Em síntese, foram verificadas múltiplas condutas abusivas perpetradas pela Operadora TIM, conquanto seja prestadora de serviços essenciais, nos termos do Decreto Federal n.º 10.282/20. Nesse sentido, figurou-se a efetivação de cobranças abusivas não correspondentes aos serviços efetivamente prestados e/ou contratados pelos usuários, respaldando a aplicação do art. 42, da Lei n.º 8.078/90, além da negativação ilícita mesmo diante da deficitária situação econômica atual de muitos consumidores, durante o estado caótico em vigor. Observou-se também a concretização de inúmeras ligações para os indivíduos, quer sejam contratantes ou não dos seus produtos e/ou serviços, majorando os

¹ Instaurado em 1º de junho de 2020 (fls. 02/03).

² Fls. 05/06 do Inquérito Civil n.º 003.9.82406/2020.



efeitos psíquicos do isolamento social, diante do incômodo e da irritação gerada, ao atuar de modo insistente e desrespeitoso, eis que, por vezes, sequer existe qualquer objetivo de contratação por parte daqueles.

Para além disso, denotou-se a não prestação de serviços de acesso à Internet com a necessária eficiência, adequação e segurança devidas, descumprindo o previsto no art. 22, do Código de Defesa do Consumidor e o art. 2º, inciso V, da Lei Federal n.º 12.965/2014, instituidora do Marco Civil da Internet no Brasil. Inferiu-se a não preservação da estabilidade, segurança e funcionalidade da rede informatizada, por meio de medidas técnicas compatíveis com os padrões devidos e necessários, nos moldes do art. 3º, inciso V, da supracitada Lei. Diante do exposto, múltiplos usuários questionaram a não manutenção da qualidade contratada de conexão à Internet, descumprindo os termos dos negócios jurídicos entabulados e o determinado pelo art. 7º, inciso V, do Marco em comento.

Nota-se a ocorrência da suspensão da conexão à Internet, que não se justifica no decorrer da Pandemia da COVID-19, pois, ainda que haja débito diretamente decorrente da sua utilização, à Investigada é vedado promover a suspensão dos serviços sob esse fundamento, consoante o comunicado expedido pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL). Inclusive, como determinado pela 12ª Vara Cível Federal de São Paulo, no bojo da Ação Civil Pública n.º 5004662-32.2020.4.03.6100, intentada pelo Instituto de Defesa do Consumidor (IDECON), exarou-se que “as prestadoras de telefonia fixa e móvel não interrompam os serviços prestados para os inadimplentes”.

Outro ponto suscitado trata-se da ausência de cuidado e zelo com os dados pessoais dos consumidores, contratantes ou não, gerando vínculos jurídicos sem a anuência destes, além de exigência de pagamentos totalmente infundados, transgredindo expressamente ao art. 3º, inciso III, da Lei Federal n.º 12.965/14. Sob essa ótica, houve disponibilização indevida de dados pessoais dos consumidores para terceiros, ocasionando fraudes e contratações não autorizadas, desencadeando uma elevadíssima quantidade de demandas individuais nesse sentido, com espeque no art. 3º, inciso VII, da Lei Federal n.º 12.965/14. Portanto, descumpriu-se o dever de acompanhar as atividades desenvolvidas por seus



funcionários, ou terceiros, contratados ou por qualquer outro vínculo, realizadores de atendimento aos consumidores, para que estes tenham o devido e obrigatório cuidado e zelo com os dados pessoais dos destinatários finais. Por sua vez, no que se refere aos contratos firmados com os consumidores de telefonia móvel, Internet e/ou telefonia fixa, salienta-se o flagrante descumprimento contratual, violando a cláusula geral da boa-fé objetiva, bem como a modificação unilateral do substrato do vínculo jurídico e/ou valores anteriormente pactuados.

Ao final, não se pode olvidar o descumprimento do Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (RQUAL), instituído pela Resolução n.º 717, de 23 de dezembro de 2019, editada pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) e a Resolução que disciplina o Serviço de Atendimento ao Consumidor. Para tanto, especificou-se o não funcionamento de uma ouvidoria que se amolde ao disposto no art. 104-A, parágrafos 1º a 10º, do RQUAL, diante do não atendimento às demandas dos usuários com a qualidade e a presteza obrigatórias. Por consequência, violou-se a Resolução n.º 632/2014, editada pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), que estabelece o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), mormente o art. 3º, incisos I, VIII, IX, XVIII e XX.

Justificou-se esse enquadramento porquanto a Demandada não garante o acesso e a fruição dos serviços em conformidade com os parâmetros de qualidade e regularidade previstos na regulamentação e com base nas condições ofertadas e contratadas. Outrossim, efetiva cobranças abusivas, não as realizando adequada e corretamente; exige valores alheios à prestação dos serviços de telecomunicação sem a autorização prévia e expressa dos consumidores; além de não prestar de forma eficiente e tempestiva respostas para as demandas, solicitações, pedidos de informações e reclamações consumeristas. Por essa razão, o *Parquet* estadual, zelando pelo princípio do contraditório, notificou a empresa para que, no prazo de 10 (dez) dias úteis, se manifestasse no feito, assim como encaminhou Recomendação para que a Fornecedora não continue efetivando cobranças abusivas em desfavor aos usuários dos serviços contratados, tampouco reitere as condutas abusivas



relatadas, especialmente na situação anômala vivenciada em decorrência da Pandemia da COVID-19.

Por derradeiro, acoplou-se, ao procedimento extrajudicial em análise, a **Notícia de Fato n.º 003.9.112632/202³**, desencadeada pela Coordenação de Sanções Administrativas da SENACON, que informa a existência de procedimento administrativo instaurado por meio do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC) ⁴, para fins de apuração de supostas irregularidades, dotadas de abrangência nacional, divulgadas pela mídia e pelos membros do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC). Nesse viés, relatou-se que operadora TIM S.A estaria interrompendo o uso de Internet móvel, quando atingido o limite da franquia de dados para consumidores do Serviço Móvel Pessoal – SMP, constituindo-se prática abusiva no âmbito das relações de consumo; alteração unilateral do contrato; falhas no dever de informação, educação, transparência e boa-fé; publicidade enganosa; infringindo os arts. 4º, caput, incisos I, III e IV; 6º incisos II, III e IV, bem como os arts. 30, 31 e 37, § 1º, todos do Código de Defesa do Consumidor. Destarte, por figurarem presentes práticas de infração à legislação consumerista, recomendou-se a aplicação de sanção administrativa de multa no importe de R\$ 800.000,00 (oitocentos mil reais) à Operadora, em observância aos arts. 56 e 57, da Lei nº. 8.078/1990; arts. 18, 22, 24 e 28, do Decreto nº 2.181/1997; e arts. 9º, 12 e 13, da Portaria SENACON nº. 7/2016.

Notificada para se manifestar sobre o supracitado expediente oriundo da SENACON, a Investigada apresentou⁵ petição de defesa asserindo que a sistemática de bloqueio do “acesso à Internet após o esgotamento de franquia de dados para consumidores do Serviço Móvel Pessoal – SMP” é legítima, inclusive, dotada de respaldo jurisprudencial e autorizada pelo órgão regulador responsável pela fiscalização e edição de normas no âmbito das empresas de telefonia, seja este a Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL. Para tanto, aludiu ao art. 22, § 2º, da Resolução n.º 575/2011 e ao art. 63, da Resolução nº 614/2013, além das manifestações da Autarquia e decisões judiciais em seu favor em sede

³ Registrada em 1º/07/2020.

⁴ Processo administrativo nº. 08012.000625/2015-39, tendo por parte ativa o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor – DPDC.

⁵ Em 07 de agosto de 2020.



de outras Ações Cíveis Públicas em trâmite em diferentes entidades federativas. A respeito da publicidade enganosa e violação ao dever de informação, a TIM S.A rebate a afirmativa sob o fundamento de que “veiculou não só nas redes sociais de grande adesão (Facebook, Twitter e Youtube) vídeos educativos sobre o consumo de dados e o simulador de franquias, como também disponibilizou em seu site as informações a seus usuários”. Ainda, no ano de 2014, comunicou à ANATEL a modificação dos contratos, comerciais, imagens, vídeos e todos meios de publicidade, suprimindo o termo “ilimitado”, sendo a mudança também veiculada em jornais de grande circulação. Assim, requereu o imediato arquivamento da Representação.

1.1 – DOS DEMAIS PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS CORRELATOS ANTERIORMENTE INSTAURADOS NO ÂMBITO DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA.

Desde o dia 11 de novembro de 2019, já tramitava, no âmbito do Ministério Público do Estado da Bahia, o **Procedimento Preparatório para Inquérito Civil (PAPIC) n.º 003.9.79740/2019**⁶, após a autuação de Notícia de Fato relatada pelo Sr. Rafael Cohim de Freitas Lima, afirmando que a operadora TIM S/A tem efetuado descontos por utilização dos dados dos usuários da rede 4G, inclusive nos períodos em que os dados móveis dos aparelhos estão desligados. Instada a se manifestar, a Investigada argumentou, fls. 12/17, ser esta uma característica inerente à tecnologia 4G, que demanda um pequeno custo de dados diários, pois “mesmo ao desativar os dados móveis de seu aparelho celular, o usuário permanece conectado à rede móvel e, apesar de não haver navegação na *internet*, o aparelho segue recebendo tentativas de acesso ao seu endereço IP, o que ocasiona o consumo de um pequeno volume de dados móveis pelo aparelho do usuário”. Acrescentou que os detalhes técnicos dessa característica foram apresentados pela TIM à ANATEL, por meio da Manifestação Técnica n.º CT/DAR/697/2017-CJ, motivo pelo qual é responsabilidade do consumidor alterar para a rede 3G, com o fim de se evitar a tarifação.

⁶ Conforme despacho de fl. 61, juntou-se a Notícia de Fato no bojo do PAPIC n.º 003.9.20324/2020.



Todavia, a própria TIM confessou a existência do plano “pague quando usar”, em que os consumidores apenas são tarifados nos dias em que há navegação na Internet. Para dar resolutividade a essa deficiência, a Fornecedora esclarece que, ao longo do ano de 2018, realizou testes para encontrar uma solução técnica que desconsiderasse a cobrança atrelada ao tráfego de dados decorrente do uso involuntário pelo 4G. Após a realização dos testes, a Operadora alegou optar pela aplicação de uma isenção da cobrança pelo tráfego involuntário de dados, sendo essa solução disponibilizada a todos aqueles suscetíveis às cobranças por tráfego involuntário desde do ano de 2018. Ademais, estruturou nova oferta de dados móveis para seus clientes de planos pré-pagos, intitulado de “Oferta TOP”, contribuindo para a redução das faturas de usuários eventualmente impactados pelo tráfego involuntário no uso da rede 4G. Ao final, a Requerida também reverberou que presta esclarecimentos sobre o desempenho da rede 4G, sempre que o usuário contacta com o Serviço de Atendimento da operadora, assim como no seu sítio eletrônico, de modo a informar a concessão de créditos, quando identificada a cobrança pelo tráfego involuntário.

Em cumprimento ao Ofício n.º 1439/2019 – 2ª PJC, a Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor informou às fls. 41/45 que, após consulta interna perante a Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor (DAOC), no período compreendido entre 1º de janeiro de 2018 a 07 de agosto de 2019, encontraram-se 2.838 (dois mil e oitocentos e trinta e oito) registros de reclamações individuais, sendo 1.831 (mil e oitocentos e trinta e um) atendimentos relacionados à cobrança indevida, contra a TIM S/A.

Por seu turno, a ANATEL apesentou resposta ao Ofício n.º 1438/2019 – PJC, fls. 46/47, argumentando que a tarifação indevida de dados não utilizados por assinantes do Serviço Móvel Pessoal (SMP) já é de conhecimento da Agência Reguladora e está sendo atualmente monitorada pela Gerência de Tratamento de Solicitações de Consumidores – RCRS. Nesse sentido, especificadamente para operadora TIM, o tema foi objeto de procedimento fiscalizatório, resultante no Relatório de Fiscalização n.º 011/2018/GR02, de 07 de fevereiro de 2018 (Processo n.º 53508.001473/2017-36). Em conclusão do supracitado Relatório, restou consignado um elevado número de reclamações sob alegação de que “clientes reclamam que, sem utilizar dados, inclusive com dados móveis desligados



no aparelho, eram descontados por utilização de dados (internet)". Na situação dos serviços pré-pagos, o consumidor é cobrado sem, de fato, utilizar o serviço, porque "Qualquer conexão já gera o débito do valor total, ainda que consumindo poucos Kilobytes em conexões não intencionais". O mesmo ocorre na hipótese dos usuários dos serviços pós-pagos, bem como aqueles que usam o aparelho no exterior, havendo a cobrança de altos valores pelo uso em *roaming* internacional.

Por isso, a própria empresa tendia a reconhecer o problema e, por consequência, indenizava o consumidor, "Em diversas dessas reclamações a empresa verificava que o volume trafegado era baixo, como evidência de não se tratar de conexão intencional de dados. Foram levantadas conexões informadas pelos clientes, em que foram cobrados sem terem utilizado o serviço". A ANATEL prosseguiu dispondo que, em decorrência de tais ocorrências indevidas, a operadora TIM foi notificada para se manifestar a respeito, em resposta, apresentou a CT-DAR/321/2018 – IM (2902556), em que "se comprometeu a implementar uma solução técnica que mitigasse os efeitos das restrições típicas da tecnologia 4G à toda base de usuários". Ademais, frisou que a Prestadora continua sendo monitorada pela Agência Reguladora, mediante acompanhamento semanal dos índices de reclamações que versam sobre a tarifação indevida de dados não utilizados pelos assinantes. Por fim, o Ministério Público solicitou informações⁷ sobre a conclusão das ações de fiscalização em comento, obtendo-se como resposta da ANATEL, às fls. 54/55, que os Relatórios de Fiscalização correspondentes ainda se encontram sob o escrutínio da Gerência de Tratamento de Solicitações de Consumidores (RCTS), que ainda fará a análise conclusiva.

Semelhantemente, instaurou-se, em 28 de janeiro de 2020, o **Inquérito Civil n.º 003.9.6883/2020** para averiguar os empecilhos e as cobranças abusivas relativas ao cancelamento das contratações de Serviço Móvel Pessoal de telefonia – SMP, com espeque nos arts. 6º, incisos II e IV, 30, 31 e 35, todos do Código de Defesa do Consumidor; nas Resoluções n.º 477/2007 e 717/2019, ambas da ANATEL. Tal providência fundamentou-se também na Representação formalizada pela Sra. Maria Isabel Teixeira da Silva⁸; e nas

⁷ Mediante Ofício n.º 1.971/2019 – PJC

⁸ "Representado: TIM. Atendimento Irregular – consumidor não consegue cancelamento. Suposta cobrança abusiva para cancelamento. Falta de informação no momento da venda". (fl. 04)



numerosas denúncias realizadas perante o sítio eletrônico “Reclame.Aqui”. Notificada, a Fornecedora aduziu, fls. 88/91, que não localizou o acesso informado na representação perante a base de dados da operadora, motivo pelo qual requereu que a Representante fosse intimada para confirmar as informações transcritas, quanto ao código de acesso e número do contrato, colacionando, se possível, uma fatura.

Ao final, no dia 03 de março de 2020, no âmbito da 5ª Promotoria de Justiça do Consumidor, vigorou o **Procedimento Preparatório para Inquérito Civil (PAPIC) n.º 003.9.20324/2020**, que tem por objeto investigar as cobranças arbitrárias em decorrência de contratos de telefonia móvel firmados com os consumidores, violando a legislação vigente e causando-lhes prejuízos materiais e morais, com base nas denúncias identificadas no sítio eletrônico “Reclame.Aqui”. Embora devidamente notificada, fls. 39, a Ré, até então, não apresentou qualquer manifestação.

1.2 – DAS RECORRENTES DENÚNCIAS EXTRAÍDAS DO SÍTIO ELETRÔNICO “RECLAME.AQUI”: COBRANÇAS ABUSIVAS E INSATISFATÓRIO SISTEMA DE ATENDIMENTO AOS CONSUMIDORES.

É mister externalizar, em tópico apartado, de modo catalogado, com base na natureza de cada abusividade praticada, o conteúdo das denúncias constantes nas reclamações, com o escopo de comprovar o vasto alcance das abusividades contra uma multiplicidade de consumidores vulneráveis, assim como conferir especificidade e precisão à presente ação coletiva. Por outro lado, apenas se tem acesso ao prenome do consumidor, quando respondida a reclamação pela empresa, ocorre que a grande maioria delas não foi sequer replicada pela TIM S/A perante o sítio eletrônico Reclame.Aqui, impossibilitando a alusão à respectiva qualificação.

Múltiplos relatos referem-se à **abusividade da cobrança**, seja por meio de **valores indevidos constantes na fatura**⁹, seja em razão de **condutas enganosas**

⁹ Semelhantemente, diversas reclamações contemplam a abusividade da cobrança, consulte-se: fls. 101; 107; 120; 123; 129; 132; 135; 144; 223; 505; 508; 511; 514; 517; 547; 550; 553; 558; 561; 565; 624; 680; 683; todas do Inquérito Civil n.º 003.9.82406/2020.



empreendidas, a exemplo da alteração unilateral para outro plano mais caro do que o originariamente contratado ou da ativação de promoções, sem qualquer solicitação ou anuência do consumidor¹⁰, como “Neymar Jr. Experience”, e a consequente subtração de eventuais créditos. Como se infere, “[...] possuía o plano da TIM CONTROLE SMART EXPRESS há alguns meses e usava-o normalmente pagando R\$ 50 por mês. Porém, ontem a empresa resolveu mudar meu plano para o TIM PRÉ INFINITY VOZ DIA que cobra R\$ 1,49 por dia SEM NENHUM AVISO PRÉVIO e sem pedir minha permissão”¹¹; “venho aqui informar minha insatisfação com esta empresa DESONESTA chamada TIM. Ela está ativando promoção sem ser solicitado pelo cliente [...] e ainda mais DESCONTANDO OS VALORES DOS MEUS CRÉDITOS, já fiz contato com a empresa e nada foi resolvido”¹². No dia 03 de junho de 2020, consignou-se a ativação de uma promoção, sem a devida autorização do cliente, “Eu coloquei crédito semana passada, só que os créditos não entraram, então liguei para TIM e a atendente me informou que os créditos entraram mas que foram para uma promoção que eu tinha, eu informei a ela que NÃO TINHA PEDIDO NENHUMA PROMOÇÃO”¹³.

Ademais, muitos impugnaram a ocorrência de **duplicidade de cobranças**¹⁴, “continuo recebendo cobrança de boleto de conta que já cancelei na TIM”¹⁵; “estão me ligando para efetuar o pagamento que já está quitado”¹⁶; assim como **bloqueio de número ou cancelamento**¹⁷, destituído de notificação prévia e, por vezes, de maneira indevida e inobstante o pontual adimplemento, como se infere “Estou realizando muitas ligações e ligando do meu próprio celular e segunda dia 01/06 por volta de 11h30 meu telefone foi bloqueado e não consigo mais ligar, nem receber chamada, e nem acessar a internet. A Tim

¹⁰ Semelhantemente, diversas reclamações contemplam as irrisignações de imposição de plano distinto ao contratado ou promoções sem o assentimento do consumidor, consulte-se: fls. 101; 104; 110; 114; 117; 120; 126; 138; 141; 148; 151; 154; 157; 160; 163; 169; 172; 175; 178; 220; 502; 520; 523; 526; 529; 532; 541; 544; 555; 568; 571; 574; todas do Inquérito Civil n.º 003.9.82406/2020.

¹¹ Reclamação registrada no dia 20 de maio de 2020 (fls. 38).

¹² Reclamação registrada no dia 18 de maio de 2020 (fls. 63).

¹³ Reclamação registrada no dia 06 de junho de 2020 (fls. 98).

¹⁴ Consultar também as fls. 207; 230; 239; 241; 244; 253; 257; 586; 599; 611; 614; 658; 661; 670; 714; 717; 723; todas do Inquérito Civil n.º 003.9.82406/2020.

¹⁵ Reclamação registrada no dia 20 de maio de 2020 (fls. 42).

¹⁶ Reclamação registrada no dia 19 de maio de 2020 (fls. 61).

¹⁷ Confira-se fls. 184; 187; 190; 193; 196; 199; 202; 205; 208; 214; 233; 250; 260; 263; 266; 469; 472; 475; 478; 481; 484; 487; 493; 496; 580; 583; 608; 633; 636; 639; 649; 667; 686; 726; 729; 732; 745; 754; 757; todas do Inquérito Civil n.º 003.9.82406/2020.



não me avisou desse bloqueio nem por ligação nem por mensagem”¹⁸. De mais a mais, questiona-se a constante indisponibilidade do serviço, durante a Pandemia, via reclamações registradas no mês de junho do corrente ano, como se denota das fls. 349; 352; 382; 410; 438; 441; todas do Inquérito Civil n.º 003.9.82406/2020.

Também há notícias voltadas à ausência de retorno da empresa, face a **baixa qualidade do Serviço de Atendimento ao Consumidor**¹⁹, demonstrando a carência de resolutividade às demandas consumeristas, em especial no que se refere à recusa ao cancelamento de plano sequer contratado, “Estou a mais de uma semana tentando realizar o cancelamento do meu plano, pelo motivo de uma portabilidade que não deu certo por incompetência e falta de informação [...] Péssimo atendimento”²⁰. No dia 02 de junho de 2020, denunciou-se a dificuldade de contactar com o atendente; as interrupções ou finalização da ligação antes da resolução do problema; o despreparo dos atendentes; a morosidade durante o atendimento; a existência de opções inúteis, no contato via telefônica, que demandam o tempo do consumidor “tentando decodificar essas gravações na tentativa de falar com atendente para recuperar meu número”²¹.

Ainda, complementa-se a não garantia do direito de registrar a reclamação pelos funcionários, “Expliquei que era direito do cliente registrar uma reclamação e perguntei se ela pretendia negar o direito do cliente. Bem irritada, a atendente não só registrou a reclamação como desligou na minha cara”²². Acrescenta-se que houve impugnações de **telefonemas abusivos e ameaçadores**, “Eu tinha uma linha telefônica da TIM [...] cancelei a mesma em 17/05/2020 [...] Até hoje a TIM me liga informando que estou devendo me dando chances e outras ameaças. Todos os débitos foram pagos. Infelizmente, esta empresa insiste em me incomodar com estes telefonemas de cobrança”²³.

¹⁸ Reclamação registrada no dia 03 de junho de 2020 (fls. 199).; 698

¹⁹ Semelhantemente, diversas reclamações contemplam essas irrisignações, consulte-se: fls. 76; 79; 82; 86; 89; 92; 166; 269; 272; 276; 279; 282; 286; 289; 292; 297; 300; 304; 307; 314; 317; 320; 326; 329; 333; 336; 339; 343; 346; 355; 359; 363; 366; 369; 373; 376; 379; 315; 388; 391; 394; 397; 401; 404; 407; 413; 416; 419; 422; 425; 429; 432; 435; 444; 447; 450; 453; 457; 460; 463; 466; todas do Inquérito Civil n.º 003.9.82406/2020.

²⁰ Reclamação registrada no dia 30 de maio de 2020 (fls. 69).

²¹ Reclamação registrada no dia 02 de junho de 2020 (fls. 272).

²² Reclamação registrada no dia 30 de maio de 2020 (fls. 310).

²³ Reclamação registrada no dia 20 de maio de 2020 (fls. 40).



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

Após a detida e legítima condução dos procedimentos administrativos de natureza investigatória acostados à presente exordial, todos com similar objeto, vislumbra-se ser imperial a atuação do *Parquet* estadual, em defesa da coletividade de consumidores expostos às condutas ilícitas perpetradas pela TIM S/A, como se passará a dispor fundamentadamente a seguir. Para tanto, *ab initio*, traçar-se-á o atual panorama normativo inédito e específico para os serviços revestidos de natureza essencial de telecomunicações e internet, durante a Pandemia da COVID-19. Externalizar-se-á a existência de cobranças abusivas não correspondentes aos serviços efetivamente prestados e/ou contratados pelos usuários; as deficiências e o descumprimento da oferta relativa à tecnologia da rede 4G; bem como as excessivas ligações pela Fornecedora com a finalidade de impingir produtos e serviços.

Em seguida, tratar-se-á sobre a ausência de qualidade e adequação dos serviços prestados, figurando afronta direta ao Marco Civil da Internet e ao Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações; ainda, as infringências aos direitos da personalidade e à Lei Geral de Proteção de Dados, quando a TIM S/A não resguarda a devida proteção dos dados dos consumidores, ensejando a formação de vínculos jurídicos não desejados. Por fim, impugnar-se-á a má qualidade dos serviços de ouvidoria ofertados durante o período pandêmico, em flagrante inobservância às normas jurídicas vigentes, além dos obstáculos para efetuar o cancelamento das contratações, em prejuízo da liberdade de escolha, quando assim pretendido pelos consumidores.

Demonstrar-se-á que a conduta da Prestadora afronta flagrantemente direitos básicos dos consumidores tutelados pelo ordenamento jurídico brasileiro e, por figurarem presentes os requisitos autorizadores da responsabilidade civil objetiva, pugnar-se-á ao presente Órgão Jurisdicional a imperiosidade de condenação da Ré em ressarcir os danos morais e materiais desencadeados à coletividade, com escopo de conferir efetividade e garantir o pleno acesso à justiça.



2.1 – DA INÉDITA E ESPECÍFICA NORMATIVA VOLTADA AOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES E INTERNET DURANTE A PANDEMIA DA COVID-19.

Inicialmente, vale dispor a respeito do panorama atual em que a sociedade se encontra exposta, demonstrando que as irregularidades perpetradas pela TIM S/A, em especial no contexto vigente do corrente ano de 2020, agrava-se acentuadamente. Nessa senda, deve ser dada ainda mais atenção, diligência e urgência às novas reclamações em pleno surto da Pandemia da doença COVID-19, ocasionada pelo novel Coronavírus (Sars-CoV-2), ensejadora de Declaração de Emergência em Saúde Pública de Importância Internacional pela Organização Mundial da Saúde em 30 de janeiro de 2020.

No âmbito nacional, é pública e notória a gravidade da conjuntura, motivo pelo qual a situação pandêmica também foi declarada pela Organização Mundial de Saúde (OMS), no dia 11 de março de 2020, alinhada à Portaria nº 188, de 03 de fevereiro de 2020, do Ministério da Saúde, que declara o Estado de Emergência em Saúde Pública de Importância Nacional (ESPIN). No âmbito estadual, sobre a mesma esfera temática, houve a decretação de estado de emergência no Estado da Bahia, com base nos Decretos Estaduais nºs 19.528/2020, 19.529/2020 e 19.533/2020, além da regulação, no âmbito municipal, do Decreto nº 32.256/2020.

Com o advento da Pandemia, novas normativas passaram a vigorar no ordenamento jurídico brasileiro, sendo algumas eminentemente voltadas aos serviços de telefonia²⁴ e Internet, assomando-se à consolidada Resolução n.º 477, de 07 de agosto de 2007, da ANATEL, que arregimenta os serviços móveis. Notadamente porque, com base no art. 3º, inciso VI, o Decreto n.º 10.282/2020, que regulamenta a Lei n.º 13.979/2020, enquadra como serviços públicos e atividades essenciais os de “telecomunicações e internet”. No dia 20 de março de 2020, a ANATEL e algumas empresas do setor de telecomunicações, inclusa

²⁴ Acerca dos serviços de telefonia, examinar: MARQUES NETO, Floriano de Azevedo; COSCIONE, Milene Louise Renée. *Telecomunicações*. Doutrina, Jurisprudência, Legislação e Regulação Setorial. São Paulo: Saraiva, 2011. LEHFELD, Lucas de Souza. *As novas tendências na regulamentação do sistema de telecomunicações pela Agência Nacional de Telecomunicações*. São Paulo: Renovar, 2003.



a TIM S/A como signatária, firmaram um compromisso público²⁵, “**Manutenção do Brasil Conectado**”, tendo por conteúdo substancial a garantia da continuidade dos serviços; o apoio especial a ser dado aos serviços de segurança e saúde; a viabilidade de meios alternativos para adimplemento das faturas²⁶, compatíveis com o regime de isolamento social; e a manutenção da informação dos consumidores. Segundo o Superior Tribunal de Justiça, o fornecimento da fatura “há de ser, portanto, gratuito”, pois não seria razoável “que se exclua do conceito de ‘serviço adequado’ o fornecimento de informações suficientes à satisfatória compreensão dos valores cobrados na conta telefônica”. Ainda, o Colendo Tribunal aduz que o “Consectário lógico da consagração do direito do consumidor à informação precisa, clara e detalhada é a impossibilidade de condicioná-lo à prestação de qualquer encargo”.

A ANATEL, mediante Ofício, requereu às operadoras de serviços de Internet que aumentem a velocidade da conexão de Internet fixa, assim como liberem o acesso de rede Wi-Fi em locais públicos, em prol dos usuários não assinantes. A Agência reguladora também determinou uma maior flexibilidade, por parte das empresas prestadoras de serviço, em relação à inadimplência dos clientes²⁷, com o fim de estender os prazos estipulados em contrato com os consumidores e não promover a interrupção dos serviços. Isso diante da Ação Civil Pública nº 5004662-32.2020.4.03.6100, no âmbito da Justiça Federal de São Paulo, “A Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) [...] comunicou todas as prestadoras (concessionárias e autorizadas) de telefonia fixa e móvel do teor das referidas decisões judiciais, para que se abstenham de suspender ou interromper o fornecimento dos serviços de telefonia fixa e móvel ao longo do período de emergência de saúde relativa ao

²⁵ ANATEL. *Anatel e setor de telecom firmaram compromisso público para manter o Brasil conectado*. Disponível em: <<https://www.anatel.gov.br/institucional/component/content/article/171-manchete/2538-anatel-e-setor-de-telecom-firmam-compromisso-publico-para-manter-brasil-conectado>> 20 de mar. 2020. Acesso em 20 de jul. 2020.

²⁶ STJ, REsp. 684.712, Rel. Min. José Delgado, 1ª T., j. 07/11/06, DJ 23/11/06. Ademais, para o STJ, a discriminação, na fatura de serviços telefônicos, das ligações e da franquia, “quando solicitada pelo consumidor, é atualmente obrigatória”. (STJ, REsp 1.036.284, Rel. Min. Teori Zavascki, 1ª T., DJ 17/04/08).

²⁷ A título de complementação, ressalta-se que, na Alemanha, foram instituídos mecanismos de “dilação de termos de obrigações contratuais”, permitindo “a invocação da ‘exceção de ruína pessoal’”; e/ou a descaracterização dos efeitos da mora “para futuros pagamentos, ainda que não se crie uma hipótese de liberação geral de devedores”. Cf.: RODRIGUES JUNIOR, Otavio Luiz. Alemanha aprova legislação para controlar efeitos jurídicos da Covid-19. São Paulo, *Revista Consultor Jurídico*, Coluna Direito Civil Atual, 25 de março de 2020. RODRIGUES JUNIOR, Otavio Luiz. A célebre lei do deputado Failliot e a teoria da imprevisão. São Paulo, *Revista Consultor Jurídico*, Coluna Direito Civil Atual, 02 de abril de 2020.



coronavírus (Covid-19)”, ademais, que “restabeleçam tais serviços no prazo de 24 horas para os consumidores que tiverem sofrido corte por inadimplência”²⁸.

Por fim, a despeito da existência da Medida Provisória n.º 954/2020²⁹, publicada no dia 17 de abril de 2020, que sedimentava que as empresas de telecomunicações deveriam repassar os dados dos clientes ao Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), fomentando o compartilhamento de cadastros telefônicos; ressalta-se que, acertadamente, o Plenário do Supremo Tribunal Federal suspendeu sua eficácia em sede de Ações Diretas de Inconstitucionalidade, desde o dia 07 de maio de 2020³⁰, referendando as medidas cautelares deferidas pela Ministra Rosa Weber, o que reitera a impossibilidade da TIM S/A continuar a repassar os dados individuais e sigilosos dos seus clientes. Assim, deve ser preponderada a proteção constitucional e fundamental do artigo 5º que ampara o direito à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem das pessoas.

2.2 – COBRANÇAS ABUSIVAS NÃO CORRESPONDENTES AOS SERVIÇOS EFETIVAMENTE PRESTADOS E/OU CONTRATADOS PELOS USUÁRIOS.

Inferem-se dos autos dos Inquéritos Cíveis e PAPIC's, analisados na seção fática, as sucessivas cobranças abusivas, não correspondentes aos serviços efetivamente prestados, tampouco aqueles contratados pelos consumidores. Essa forma de atuação é plenamente amoldável como prática abusiva, pois viola a cláusula geral da boa-fé objetiva, ao modificar

²⁸ Outro ponto novel e destacável, que merece o devido acompanhamento pelos operadores do direito, tangencia o Projeto de Lei n.º 675/2020, que proíbe a inscrição dos consumidores inadimplentes em cadastros negativos, durante o estado de calamidade devido à Pandemia do Coronavírus, estando em avançada fase do processo legislativo, eis que já perpassou pelas Casas Legislativas e seguiu para à sanção do Presidente da República. Este, conquanto tenha vetado o Projeto, até o dia 30 de julho de 2020, ainda haverá a apreciação pelo Congresso Nacional, que pode rejeitá-lo caso se faça presente a maioria absoluta dos votos dos Deputados Federais e Senadores. A proposta almeja suspender por 90 (noventa) dias a inscrição de consumidores em bancos de informação como o SERASA e o Serviço de Proteção ao Crédito (SPC), registrada após 20 de março de 2020, ou seja, que esteja relacionada aos impactos econômicos provocados por medidas de isolamento adotadas no combate à pandemia. SENADO FEDERAL. *Texto que suspende cadastro negativo durante pandemia vai a sanção*. Disponível em <<https://www12.senado.leg.br/noticias/materias/2020/06/10/texto-que-suspende-cadastro-negativo-durante-pandemia-vai-a-sancao>>. 10 de jun. de 2020. Acesso em 15 de jul. de 2020.

²⁹ A norma adveio em razão de um pedido do próprio Instituto para manter a continuidade de pesquisas antes feitas em visitas domiciliares, que estão, na ocasião, impedidas em razão da Pandemia.

³⁰ SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL. *STF suspende compartilhamento de dados de usuários de telefônicas com IBGE*. Disponível em <<http://www.stf.jus.br/portal/cms>>. 07 de mai. de 2020. Acesso em 19 de jul. de 2020.



unilateralmente o substrato, que é vedado pelo ordenamento jurídico brasileiro. Não se pode fornecer o serviço sem solicitação anterior ou o executar sem a prévia autorização expressa do consumidor, como se extraí, respectivamente, do art. 39, incisos III e VI, do Código de Defesa do Consumidor. Especificadamente, sobre o assunto, a Resolução n.º 632/2014, editada pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), prevê ser direito do consumidor, “Art. 3º [...] XX - a não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem autorização prévia e expressa”. Como enuncia Díez-Picazo, na sociedade massificada, a despersonalização, o anonimato do fornecedor e o seu poder de ditar as regras negociais demonstram uma “quase romântica bilateralidade”³¹, causando desequilíbrio nas relações contratuais.

Uma das formas de cobrança indevida engendrada pela TIM S/A ocorreu através da efetivação de descontos pelo o uso da tecnologia 4G, nos períodos em que sequer os dados móveis dos aparelhos dos usuários estavam ligados, tampouco utilizados. Não merece prosperar a infundada tese de que a cobrança sem contraprestação efetiva consiste em característica inerente à tecnologia 4G, tendo em vista que viola frontalmente os preceitos basilares do Código de Defesa do Consumidor, não podendo esse ônus ser transferido aos vulneráveis da relação de consumo. Diante do exposto, deve ser observado o direito consumerista de “proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços”, *ex vi* do art. 6º, inciso IV, do CDC.

Inclusive, vislumbra-se, da síntese fática, que a própria Ré confessou ser a tarifação tão-somente possível quando há o respectivo uso, por essa razão, oferta³² o plano intitulado de “pague quando usar”. Assim, clama-se pela aplicação do art. 30, da Lei n.º 8.078/1990, “Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, **obriga**

³¹ DÍEZ-PICAZO, Luis Maria. *Derecho y masificación social*. 2. ed. Valencia: Tirant lo Blanch, 1987, p. 85.

³² Para Bruno Miragem, são requisitos da oferta de consumo: a) informações suficientemente precisas; b) vinculação por qualquer forma ou meio de comunicação (o próprio fornecedor ou por meio de publicidade); c) conhecimento ao público – não constituindo em mero documento ou informações de ‘domínio exclusivo do fornecedor’. MIRAGEM, Bruno. *Direito do Consumidor*. 3. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012, p.157.



o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado.” (grifou-se). Sob pena de que, caso o fornecedor recuse o cumprimento à oferta, o consumidor pode, alternativamente e à sua livre escolha, exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos exatos termos da oferta ou publicidade; aceitar outro serviço equivalente; ou rescindir o contrato com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, atualizadas monetariamente e com perdas e danos, nos termos do art. 35 e seus incisos, do CDC³³.

Vale frisar, confirmando a praxe de constantes ilicitudes advindas da Demandada, que a [Secretaria Nacional do Consumidor \(SENACON\)](#), do Ministério da Justiça e Segurança Pública, no corrente ano de 2020, multou a [TIM](#) justamente pelo fato da empresa praticar atos de publicidade enganosa e abusiva³⁴. Assim, no âmbito administrativo, já se reconheceu o caráter ilícito do fato, ensejador da aplicação de multa, o que fomenta os argumentos postos na presente ação judicial, não se podendo olvidar a viabilidade plena da dupla responsabilização da Fornecedora, perante a esfera cível e administrativa, sem que isso caracterize qualquer excesso de poder, face a notória independência entre as instâncias. Nessa toada, infere-se que o art. 18, do Decreto Federal n.º 2.181, de 20 de março de 1997, que dispõe sobre a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC, prevê expressamente, na seção das penalidades administrativas, que a inobservância das normas voltadas às relações de consumo “constituirá prática infrativa e sujeitará o fornecedor às seguintes penalidades, que poderão ser aplicadas isolada ou cumulativamente, inclusive de forma cautelar, antecedente ou incidente no processo administrativo, **sem prejuízo das de natureza cível**, penal e das definidas em normas específica” (grifou-se).

Não bastasse isso, a Fornecedora reconhece cabalmente a ilicitude da prática, ao assumir que disponibiliza a isenção da cobrança pelo tráfego involuntário de dados, além da necessidade de adotar soluções técnicas mitigadoras da problemática, embora não sejam

³³ Acerca da publicidade enganosa, consultar os seguintes julgados do STJ: REsp. 971.845-DF, Rel. originário Min. Humberto Gomes de Barros, Rel. para acórdão Ministra Nancy Andrighi, j. 21/8/2008; STJ, REsp. 595.734-RS, Relatora originária Ministra Nancy Andrighi, Rel. para acórdão Min. Castro Filho, 2/8/2005, Informativo 254.

³⁴ MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA. *Senacom multa TIM por prática de publicidade enganosa e abusiva*. Disponível em <<https://www.novo.justica.gov.br/news/senacom-multa-tim-por-pratica-de-publicidade-enganosa-e-abusiva>>. 24 de mar. de 2020. Brasília. Acesso em 17 de jul. de 2020.



eficazes. A verossimilhança das alegações é também confirmada pela Autarquia Reguladora dos serviços de telecomunicações, a ANATEL, eis que reiterou a cobrança indevida, a título de dados móveis da rede 4G, e a imprescindibilidade de fiscalização sob a empresa. Em razão disso, impera-se a aplicação do dispositivo normativo constante na Lei n.º 8.078/90, *in verbis*, “Art. 42 [...] Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável”, que resguarda a indenização a título de dano material à coletividade afetada.

2.3 - DA VIOLAÇÃO À BOA-FÉ OBJETIVA CONTRATUAL: DESCUMPRIMENTO DA OFERTA E DO CONTRATO, CONTATOS TELEFÔNICOS EXCESSIVOS E NÃO AUTORIZADOS PELOS USUÁRIOS.

A partir das constatações externalizadas no tópico anterior, vislumbra-se, sem quaisquer ilações de dúvidas, que tem havido um notório rompimento contratual por parte da TIM S/A, em relação aos contratos previamente firmados, eis que modificou de modo unilateral o substrato essencial do vínculo jurídico e os valores previstos originariamente, sem qualquer informação ou autorização prévia. *In casu*, a cláusula geral da boa-fé objetiva não foi observada, especialmente no que se refere a um dos seus consectários, o *tu quoque*³⁵, que deve ser aplicado na presente relação privada, a fim de evitar a quebra da confiança pelo comportamento marcado pela surpresa ou ineditismo.

Práticas abusivas são todas as condutas ou omissões que o fornecedor de produtos ou serviços venha a concretizar, ou tente realizar, de modo a descumprir as normas jurídicas aplicáveis às relações de consumo. Toda arbitrariedade tentada ou efetivada pelo fornecedor de bens de consumo causa um impacto negativo mesmo antes de qualquer contrato vir a ser firmado³⁶. Em sentido amplo, as práticas abusivas englobam todo ato ou inércia do

³⁵ Sobre o assunto, confira-se: SCHREIBER, Anderson. *A proibição de comportamento contraditório: tutela da confiança e venire contra factum proprium*. 4.ed. São Paulo: Atlas, 2016. GAGLIANO, Pablo Stolze; FILHO, Rodolfo Pamplona. *Novo Curso de Direito Civil: contratos*. 3. ed. v. 4. São Paulo: Saraiva, 2020.

³⁶ Para Gabriel Stiglitz são “condições irregulares de negociação nas relações de consumo” que terminam por malferir “os alicerces da ordem jurídica, seja pelo prisma da boa-fé, seja pela ótica da ordem pública e dos bons costumes”. STIGLITZ, Gabriel. *Protección judicial del consumidor*. Buenos Aires, Depalma, 2007, p. 81.



fornecedor que viole os ditames legais referentes à proteção dos interesses e direitos dos consumidores, ou seja, como aduz Antônio Herman Vasconcellos e Benjamin “Prática abusiva (lato sensu) é a desconformidade com os padrões mercadológicos da boa conduta em relação ao consumidor”³⁷. Sendo um direito básico, previsto no art. 6º, inciso IV, a proteção contra as práticas abusivas é essencial aos consumidores, devido sua vulnerabilidade. As práticas em comento estão “espalhadas” por todo o Código de Proteção e Defesa do Consumidor – leciona Bruno Miragem³⁸. O autor também sublinha que as práticas abusivas podem ser localizadas em diplomas esparsos, nas leis que tratam da proteção do consumidor sobre assuntos específicos ou peculiares³⁹.

O usuário, sendo um dos sujeitos do vínculo consumerista, é resguardado pela boa-fé, de maneira em que ele confia na Contratada, visto que esses vínculos estão cada vez mais impessoais e distantes, sendo imprescindível a fidúcia nas relações consumeristas. A boa-fé é um norte de proteção para os contratantes, de existência indispensável na ordem jurídica-social, se encontrando como pressuposto para a eficácia dessa ordem e um fundamento que permite, por um lado, a observância das circunstâncias pactuadas, e, por outro, a coibição da deslealdade, sendo que, nessa hipótese, limita os exercícios arbitrários de direitos subjetivos e formativos⁴⁰. Nesse quesito, devem ser salvaguardadas a Resolução n.º 632, de 07 de maio de 2012, prevendo diversos direitos para os usuários, que já eram reconhecidos pelo Poder Judiciário, além da Resolução n.º 623, de 18 de outubro de 2013, que previu a instituição de Conselho de Usuários dos serviços de telefonia, suscitando a Resolução n.º 650/2015, que instituiu o Regulamento Interno do Comitê de Usuários (CDUST).

³⁷ BENJAMIN, Antônio Herman V. et ali. *Manual de Direito do Consumidor*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2008, p. 215

³⁸ MIRAGEM, Bruno. *Direito do Consumidor*. 5. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 217.

³⁹ Sobre o tema, examinar: ALPA, Guido; BESSONE, Mario. *La Responsabilità del produttore*. 4. ed a cura di Fabio Toriello. Milano: Dott. A. Giuffrè, 1999. _____. Finalità el oggetto della legge (art. 1). In: ALPA, Guido; LEVI, Vanna (Cur.). *I Diritti dei Consumatori e degli Utenti*. Milano: Dott. A Giuffrè Editore, 2001. _____. Libertà contrattuale e tutela costituzionale, in *Rivista Critica del Diritto Privato*, 1995. _____. Il diritto dei consumatore. Milano: CEDAM, 1998.

⁴⁰ Examinar: ALTERINI, Atilio Aníbal. *Contratos Civiles-Comerciales-de Consumo*. Teoría General. Buenos Aires: Abeledo-Perrot, 2005. ALTERINI, Atilio Aníbal. *Os contratos de consumo e as cláusulas abusivas*. Revista de Direito do Consumidor, São Paulo, n. 31, p.17, jul./set. 1999. ALTERINI, Atilio Aníbal.; LÓPEZ CABANA, Roberto M. *Derecho de daños*. Buenos Aires: La Ley, 1995. ALTERINI, Atilio Aníbal.; Y LÓPEZ CABANA, Roberto M. *Responsabilidad civil por daños al consumidor*, em L. L. 1987-A-104. ALTERINI, Atilio Aníbal.; CABANA, Roberto M. López. *La autonomía de la voluntad en el contrato moderno*. Buenos Aires: Abeledo Perrot, 1989.



Nesse viés, é imperativo destacar que a cláusula geral da boa-fé objetiva, prevista no art. 422 do Código Civil Pátrio, já havia sido consagrada na Lei n.º 8.078/90, como se pode inferir pela análise dos arts. 4º, III, e 51, inciso IV, e parágrafo 1º, inciso I. A boa-fé objetiva, segundo Karl Larenz, tem por finalidade zelar pela fidelidade das partes entre si e não frustrar a confiança, evitando-se que interesses egoísticos sobrepujem a regularidade contratual⁴¹. A boa-fé objetiva é um standard, nos dizeres de Cláudia Lima Marques, “um parâmetro objetivo, genérico, um patamar geral de atuação do homem médio, do bom pai de família, que agiria de maneira normal e razoável naquela situação analisada”. É uma cláusula geral segundo a qual o julgador poderá valorar a atuação dos contratantes e decidir se houve transgressão da razoabilidade e da proporcionalidade⁴². Por meio do instituto jurídico da boa-fé objetiva, pode-se demandar do fornecedor um dever de informar qualificado, verbera Bruno Miragem, uma vez que “não exige simplesmente o cumprimento formal do oferecimento de informações, senão o dever substancial de que estas sejam efetivamente compreendidas pelo consumidor”⁴³. Com base na boa-fé objetiva dos consumidores, é cabível exigir do fornecedor que informe ao consumidor sobre a existência da garantia legal dos produtos e serviços⁴⁴.

Diante da evidente assimetria no mercado de consumo, causada pela desigualdade das posições assumidas pelos fornecedores e consumidores, providências inadiáveis devem ser empreendidas para que a mínima harmonia seja resgatada. Os princípios do equilíbrio⁴⁵ e da solidariedade⁴⁶ são fundamentais para que a justiça proporcional ou distributiva (análogon dikáion), defendida por Aristóteles, possa ser alcançada⁴⁷. O reequilíbrio da situação fática de

⁴¹ LARENZ, Karl. *Derecho de obligaciones*, t. I. Trad. Jaime Santos Briz. Madrid: Editorial Revista de Derecho Privado, 1958, p. 142.

⁴² Como ensina a Corte Federal Alemã (BGH): “O contratante é obrigado, segundo a boa-fé, já na elaboração das condições gerais contratuais, levar em conta de forma razoável os interesses de seu futuro co-contratante. Se ele concretiza no texto contratual apenas seus interesses, então viola a liberdade contratual (Vertragsfreiheit). Conseqüentemente, a sua liberdade contratual fica limitada pelo princípio da boa-fé (§ 242 BGB)” (BGH, NJW 1965, 246). Ibidem, idem.

⁴³ MIRAGEM, Bruno. *Direito do Consumidor*. 3. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012, p. 73

⁴⁴ MENEZES CORDEIRO, António Manuel da Rocha e. *A Boa Fé no Direito Civil*. Coimbra: Almedina, 2001, passim.

⁴⁵ Examinar: ALPA, Guido. *I Diritto dei Consumatore*. Milano: CEDAM, 1998, p. 75.

⁴⁶ Ver: ATIYAH, P. S. *Promises, Morals, and Law*. New York: Clarendon Paperbacks, 2003, p. 76.

⁴⁷ ARISTOTELES. *Ética à Nicômaco*. Trad. J. Tricot. São Paulo: Martins Claret, 2000.



desigualdade vivenciada no âmbito das relações de consumo torna-se tarefa de inegável relevância para se proteger o vulnerável⁴⁸. Assim sendo, é possível inferir que a Acionada viola com o que propõe a boa-fé objetiva, realizando práticas proibidas e abusivas, tanto no que se refere à abusividade das cobranças, como à modificação unilateral do contrato. Não bastasse isso, há diversos relatos da existência de **inúmeras e repetitivas ligações para os indivíduos**, perturbando seu estado psíquico, naturalmente já afetado após o severo isolamento social em que a sociedade brasileira está exposta. Então, rompeu-se com o direito assegurado no art. 3º, inciso XVIII, da Resolução n.º 632/2014, editada pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), de “não recebimento de mensagem de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso”.

Frisa-se, inclusive, que as ligações referidas não se referem apenas às pessoas que possuem vínculo com a Fornecedora, vez que alcançam, até mesmo, àquelas que sequer contrataram seus serviços ou produtos. Nesse ponto, os consumidores sentem-se extremamente incomodados com a insistência e a forma desrespeitosa de se tentar impingir um serviço ou produto, o que merece o devido reparo por meio da presente medida judicial. Denota-se do art. 39, inciso IV, do Código de Defesa do Consumidor, ser prática abusiva advinda do Fornecedor a prevalência “da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços”. Ao final, encerrando a seção sobre as cobranças, é imprescindível ser salvaguardada a apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima de 05 (cinco) dias da data de vencimento⁴⁹, com espeque nos arts. 3º, inciso VIII, e 76, da Resolução n.º 632/2014, editada pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL).

2.4 – AUSÊNCIA DE QUALIDADE E ADEQUAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS EM CONFRONTO COM O MARCO CIVIL DA INTERNET E O REGULAMENTO GERAL DE DIRETOS DO CONSUMIDOR DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES (RESOLUÇÃO N.º 632/2014 DA ANATEL).

⁴⁸ L'HEREUX, Nicole. *Droit de la consommation*. 4. ed. Québec. Editions Yvon Blais, 1993, p. 16- 17.

⁴⁹ Resolução n.º 632/2014, da ANATEL: “Art. 76. O documento de cobrança deve ser entregue ao Consumidor com antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data de vencimento”.



A respeito dos serviços de Internet, prestados pela empresa TIM S/A, na qualidade de concessionária de serviço público, observa-se que não vem fornecendo de forma adequada, eficiente e segura, afrontando diretamente o art. 22, do Código de Defesa do Consumidor. Nesse viés, a própria ANATEL observou uma alta de 35% (trinta e cinco por cento) em reclamações sobre a internet fixa, durante o período da Pandemia⁵⁰. Todavia, o supracitado serviço tem natureza essencial, sendo imprescindível sua continuidade. Nesse sentido, o Marco Civil da Internet, no seu art. 7º, prevê cabalmente que “O acesso à internet é essencial ao exercício da cidadania”, em razão disso, serão assegurados aos usuários diversos direitos para tanto.

A situação reveste-se mais alarmante ao considerar o atual contexto pandêmico vigente, em que a grande maioria dos consumidores estão desempenhando seu trabalho via *home office*, que naturalmente requer o acesso pleno e eficaz à internet, face o direito constitucional social ao trabalho. Do mesmo modo, muitos estudantes também estão tendo aulas à distância, que requer um acesso à Internet adequado, sob pena de obstaculizar o acesso à educação. Portanto, faz-se imprescindível que seja preservada a devida estabilidade, segurança e funcionalidade da rede informatizada, por meio das medidas técnicas pertinentes, em compatibilidade com os padrões estabelecidos internacionalmente, e do uso de boas práticas, nos moldes do art. 3º, inciso V, da Lei n.º 12.965/2014.

Outrossim, em razão da essencialidade, a suspensão da conexão à Internet não se justifica no decorrer da Pandemia da COVID-19, ainda que haja débito diretamente decorrente da sua utilização, em conformidade com o comunicado expedido pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL). Esta, em cumprimento às decisões judiciais, do Juízo da 12ª Vara Cível Federal de São Paulo⁵¹, comunicou a todas prestadoras (concessionárias e autorizadas) de telefonia fixa e móvel do teor das referidas decisões, para que se abstenham de suspender ou interromper o fornecimento dos serviços de telefonia fixa e móvel, ao longo do período de emergência de saúde gerado pela COVID-19. Ademais,

⁵⁰ INSTITUTO BRASILEIRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR (IDEC). *Covid-19: Anatel observa alta de 35% em reclamações sobre Internet fixa*. Disponível em < <https://idec.org.br/idec-na-imprensa/covid-19-anatel-observa-alta-de-35-em-reclamacoes-sobre-internet-fixa>>. 08 de jun. de 2020. Acesso em 19 de jul. de 2020.

⁵¹ As referidas decisões estão no âmbito da Ação Civil Pública nº 5004662-32.2020.4.03.6100.



ordenou que restabeleçam tais serviços no prazo de 24 (vinte e quatro) horas para os consumidores que tiverem sofrido corte por inadimplência⁵².

Vale ressaltar que o **Marco Civil da Internet no Brasil**⁵³, instituído pela Lei Federal n.º 12.965/2014, prevê, no seu art. 2º, inciso V, que a disciplina do uso da internet no país tem por fundamento o respeito à defesa do consumidor, restando ser, assim, indubitável a aplicação da Norma Consumerista nesse âmbito. Ocorre que aos consumidores foram ofertadas dadas prestações do serviço de conexão à Internet, todavia, atualmente, este vem se tornando deficitário e destituído da qualidade, rompendo, mais uma vez, os termos dos negócios jurídicos entabulados e o quanto determinado pelo art. 7º, inciso V, do Marco em comento, que preza veemente pela manutenção da qualidade contratada da conexão à internet. Por consequência, está sendo descumprido o art. 3º, inciso V, da Lei n.º 12.965/2014 que prima pela preservação da estabilidade, segurança e funcionalidade da rede, por meio de medidas técnicas compatíveis com os padrões internacionais, e pelo uso de boas práticas.

No tocante à qualidade, ainda impende ser observada a Resolução n.º 632/2014, editada pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), que estabelece o **Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC**. O Título II, Capítulo I desse ato normativo prevê a respeito dos direitos dos consumidores, perfilhando o acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade⁵⁴ e regularidade, conforme as condições ofertadas e contratadas. Resultado das transformações que marcaram o surgimento da sociedade massificada e dos contratos padronizados, a Teoria da Qualidade dos produtos e serviços é o tema nuclear que vai reger

⁵² AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES. *Anatel comunica a prestadoras de telefonia fixa e móvel que não interrompam inadimplentes*. Disponível em <<https://www.anatel.gov.br/institucional/component/content/article/104-home-institucional/2557-anatel-comunica-a-prestadoras-de-telefonia-fixa-e-movel-que-nao-interrompam-inadimplentes>>. 09 de abr. de 2020. Acesso em 19 de jul. de 2020.

⁵³ Com relação ao Marco Civil da Internet, consultar: RAMSAY, Iain. Consumer protection in the era of informational capitalism. In: WILHELMSONS, Thomas; TUOMINEM, Salla; TUOMOLA, Heli (Ed.). *Consumer law in the information society*. The Hague: Kluwer Law International, 2001. RODOTÀ, Stefano. *Elaboratori elettronici e controllo sociale*. Bologna: Il Mulino, 1973. SANTOS, Coriolano Aurélio de Almeida Camargo. Reconhecimento da escala mundial da rede como fundamento do Marco Civil da internet. In: LEITE, George Salomão; LEMOS, Ronaldo (Coords.). *Marco Civil da Internet*. São Paulo: Atlas, 2014.

⁵⁴ Cf.: BÜLOW, Peter.; ARTZ, Markus. *Verbraucherprivatrecht*. 6. Auflage. Heidelberg: C.F. Müller GmbH, 2018, p. 78. FRIES, Martin. *Verbraucherrechtsdurchsetzung*. Tübingen: Mohr Siebeck, cop. 2016, p. 126.



todas as relações de consumo⁵⁵. No Brasil, com a edição do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, a citada teoria foi absorvida pelo ordenamento jurídico local, fazendo-se presente, de modo marcante, em toda a Lei n.º 8.078/90⁵⁶. Assinala Norbert Reich que a responsabilidade devido à deficitária qualidade dos bens de consumo "is a remedy under civil or common law by which the user of a product (be it a professional user or a private consumer), having suffered because of a defective product, can acquire compensation in the form of damages"⁵⁷. A qualidade dos produtos e serviços tem sido objeto de tratamento nos ordenamentos jurídicos dos países que deram guarida à proteção e à defesa dos consumidores.

Apesar de o título do mencionado capítulo IV do título I do CDC trazer expressamente menção à qualidade dos produtos e serviços, tal exigência dilui-se por todo o diploma legal. Os arts. 4º e 6º, que disciplinam, respectivamente, os princípios das relações de consumo e os direitos básicos dos consumidores, contemplam a qualidade dos bens de consumo e tratam sobre o atendimento às necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos e a melhoria da sua qualidade de vida. Sobre a temática, devem ser consultados os incisos II, "d", V, e VII, do art. 4º desse Código, do mesmo modo que os incisos I, IV e X do art. 6º. Os capítulos acerca da proteção contratual, administrativa e penal também contêm normas referentes à qualidade dos produtos e serviços. Assim sendo, quando se trata da Teoria da Qualidade dos Bens de Consumo, não se pode ignorar que se espraia por todo o microsistema consumerista, motivo pelo qual merece a devida observância pela Concessionária de telefonia, em face das múltiplas deficiências extraídas dos procedimentos administrativos desenvolvidos, notadamente correlacionadas à precariedade do serviço de Internet prestado

⁵⁵ Gerard Cas apresenta uma "Esquisse d'une théorie de la qualité", ou seja, a estrutura de Teoria da Qualidade. CAS, Gérard; FERRIER, Didier. *Droit de la consommation*. Paris: Presses Universitaire de France, 1986, p. 182 e ss

⁵⁶ Antônio Herman Vasconcellos e Benjamin, ao comentar o CDC, trata da Teoria da Qualidade dos Bens de Consumo. Conferir: 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. 38-43

⁵⁷ "é um remédio de direito civil ou comum pelo qual o usuário de um produto (seja um profissional ou um consumidor privado), tendo sofrido em razão do defeito de um produto, poderá adquirir compensação em forma de danos" (traduziu-se). REICH, Norbert. In: COSSU, Cipriano (a cura di). *L'attuazione della direttiva comunitaria sulla responsabilità del produttore*. Milano: Edizioni Cedam – Padova, 1990, p. 204.



durante a Pandemia da COVID-19, comprometendo a qualidade do serviço disposto à coletividade.

2.5 – DA OFENSA AOS DIREITOS DA PERSONALIDADE E À LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS: FORMAÇÃO DE VÍNCULOS JURÍDICOS SEM A ANUÊNCIA DOS CONSUMIDORES.

Extraí-se, também dos autos dos Inquéritos Cíveis, a ausência de cuidado e zelo com os dados pessoais dos consumidores, sejam estes contratantes ou não, gerando vínculos jurídicos sem qualquer anuência destes; ocasionando fraudes e contratações não autorizadas, ao disponibilizá-los indevidamente para terceiros; e transgredindo expressamente o art. 3º, incisos II e III, da Lei Federal n.º 12.965/14, que tutela os dados pessoais, na forma da lei. Essa ausência de resguardo denota o descumprimento pela Fornecedora do dever de acompanhar as atividades desenvolvidas por seus funcionários, ou terceiros, contratados ou por qualquer outro vínculo, realizadores de atendimento aos consumidores, no tocante à proteção que é conferida aos dados pessoais dos destinatários finais.

Sobre a temática, o Superior Tribunal de Justiça decidiu em recente julgamento, em sede de Recurso Especial, ser direito do consumidor “tomar conhecimento de que informações a seu respeito estão sendo arquivadas/comercializadas por terceiro, sem a sua autorização, porque desse direito decorrem outros dois que lhe são assegurados pelo ordenamento jurídico: o direito de acesso aos dados armazenados e o direito à retificação das informações incorretas”⁵⁸. Ademais, o descumprimento dos deveres associados ao tratamento, que incluem a coleta, o armazenamento e a transferência a terceiros dos dados do consumidor, além do dever de informar, origina a pretensão de indenização pelos danos causados e a de fazer cessar, imediatamente, a ofensa aos direitos da personalidade.

⁵⁸ REsp 1758799/MG, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 12/11/2019, DJe 19/11/2019.



Os direitos de personalidade estão intimamente ligados ao princípio da dignidade humana; além de protegidos na Lei nº 10.406 de 2002, são embasados na nossa Constituição Federal de 1988. O Código Civil se adequou ao previsto na CF, visto que ele não pode se distanciar da estrutura constitucional. Acerca do Direito à Privacidade, dispõe a Carta Constitucional, em seu art. 5º, inciso X, que “são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação”⁵⁹.

O poder constituinte originário, ao conceber as normas fundamentais do nosso País, elevou o ser humano ao centro de todo sistema jurídico, sendo as regras jurídicas elaboradas para as pessoas e toda a sua realização existencial. Nessa senda, o princípio da dignidade da pessoa humana é amplo e geral, aplicando-se a todas as circunstâncias em que se protege a essência de cada ser. Sobre a nova perspectiva jurídica proporcionada pela Constituição, e um conceito contemporâneo de personalidade jurídica, desenvolvido a partir de um “mínimo ético” e de um “mínimo existencial”, que não podem ser violados nem pelo Poder Público, nem pelos demais membros da sociedade privada, conforme preconiza Orlando Gomes⁶⁰.

Como pode ser percebido, a Constituição vigente assegura ao indivíduo o direito a preservação da sua vida íntima e privada, estando compreendido como íntimo “o que diz respeito à própria pessoa ou é confidencial”, ou seja, não é algo de fácil acesso e disponível a todas as pessoas. Da mesma forma, é definido como privado “o que diz respeito à intimidade de um indivíduo”, sendo direitos protegidos pelo Código Civil em diversos artigos, como os 11, 12, 17 e 21⁶¹.

⁵⁹ Sobre a proteção constitucional do consumidor, consultar: CANOTILHO, José Joaquim Gomes. *Direito Constitucional e Teoria da Constituição*. 5 ed. Coimbra: Almedina, 2002. _____. *Constituição Dirigente e Vinculação do Legislador*. Contributo para a Compreensão das Normas Constitucionais Programáticas. 2. ed. Coimbra: Coimbra Editora, 2001. _____. *Estudos de Direitos Constitucionais*. 2. ed. Coimbra: Coimbra Editora; São Paulo: Revista dos Tribunais, 2008. _____. *Fundamentos da Constituição*. Coimbra: Coimbra Editora, 1993.

⁶⁰ GOMES, Orlando. *Introdução ao Direito Civil*. Atualizado por Edvaldo Brito. Rio de Janeiro: Forense, 2010, p. 67.

⁶¹ Acerca do assunto, examinar: LARENZ, Karl. *Derecho Civil. Parte General*. Trad. Miguel Izquierdo y Macías-Picavea. Madri: Edersa, 1978. _____. *Base del negocio jurídico y cumplimiento de los contratos*. Trad. Carlos Fernandez Rodriguez. Madrid: Revista de Derecho Privado, 1956. _____. *Derecho de obligaciones*. Trad. Jaime Santos Briz. Madri: Edersa, 1978. _____. *Derecho justo. Fundamentos de ética jurídica*. Trad. Luis Dies-Picazo. Madri: Editorial Civitas S.A, 1985.



O e-mail, o número de celular, e dados bancários e o nome podem ser considerados como uma informação da esfera privada ou íntima de uma pessoa? O endereço de e-mail de alguém é informação restrita à pessoa, que somente é divulgada, quando a mesma entende conveniente, de sorte que, nos sites de “bate-papo”, de integração, sempre existem opções de ocultar o dado em questão, sendo faculdade do titular da conta expor seu endereço pessoal ou não. Muitas vezes, o endereço é utilizado para contatos familiares ou de extrema importância, e sua divulgação, de forma indiscriminada, pode acarretar transtornos inúmeros aos seus portadores.

O número de celular e as informações bancárias mais ainda, são explicitamente dados usados para fins pessoais, e cabe a cada um a faculdade de disponibilizá-los e usá-los segundo interesses próprios. O nome civil, sendo um direito garantido pelo art. 16 do CC, é esclarecido corretamente por Pedro Henrique de Miranda Rosa: “o nome é um direito essencial da pessoa, pois é através dele que é conhecido na sociedade”⁶². A denominação é o sinal exterior pelo qual são reconhecidas e designadas as pessoas, no seio familiar e social, sendo o elemento designativo da pessoa, esse direito é tutelado como os da personalidade, garantida a proteção preventiva e repressiva ao uso indevido do nome por outrem (seja de pessoa natural ou de pessoa jurídica).

Segundo o professor da UFMG, Túlio Vianna, o direito à privacidade tem ganhado contornos mais abrangentes ultimamente, tutelando não só o isolamento físico das pessoas, “como também o direito de não ser monitorado, de não ser registrado e de não ter seus registros pessoais publicados” e complementa seu pensamento afirmando que “não é porque se pode registrar que se pode necessariamente divulgar” e que “os limites desse direito estarão condicionados à expectativa de privacidade de cada um em cada momento”. Nesse seguimento, vale ressaltar como o **Marco Civil da Internet**, instituído pela Lei nº 12.965/14, ampliou a proteção aos dados pessoais, vindo também a estabelecer, em seu segundo artigo, a defesa do consumidor como fundamento. Ademais, garante a proteção da privacidade e a responsabilização dos agentes de acordo com suas atividades como

⁶² ROSA, Pedro Henrique de Miranda. *Direito Civil: parte Geral e Teoria Geral das Obrigações*. São Paulo: Saraiva, 2014, p. 44.



princípios, exarados no seu art. 3º, incisos II e III⁶³. Ainda no âmbito da proteção dos dados, o Marco salvaguarda em seu art. 7º⁶⁴, por meio de dados incisos, a inviolabilidade e o sigilo das comunicações como direito do usuário.

Ao usuário são assegurados o direito de inviolabilidade da intimidade e o resguardo da vida privada, sua proteção e indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação. Referente às informações pessoais, resguardadas na Seção II, o artigo 11 preconiza que em qualquer operação de coleta, armazenamento, guarda e tratamento de registros, de dados pessoais ou de comunicações por provedores de conexão e de aplicações de internet, deverão ser respeitados a legislação brasileira e os direitos à privacidade. Primou o legislador infraconstitucional pela proteção dos dados pessoais, o sigilo das comunicações privadas e dos registros, aplicando-se aos dados coletados em território nacional e ao conteúdo das comunicações, desde que pelo menos um dos terminais esteja localizado no Brasil⁶⁵.

⁶³ Com relação ao Marco Civil da Internet, consultar: RAMSAY, Iain. *Consumer protection in the era of informational capitalism*. In: WILHELMSONS, Thomas; TUOMINEM, Salla; TUOMOLA, Heli (Ed.). *Consumer law in the information society*. The Hague: Kluwer Law International, 2001. RODOTÀ, Stefano. *Elaboratori elettronici e controllo sociale*. Bologna: Il Mulino, 1973. SANTOS, Coriolano Aurélio de Almeida Camargo. Reconhecimento da escala mundial da rede como fundamento do Marco Civil da internet. In: LEITE, George Salomão; LEMOS, Ronaldo (Coords.). *Marco Civil da Internet*. São Paulo: Atlas, 2014.

⁶⁴ Art. 7º O acesso à internet é essencial ao exercício da cidadania, e ao usuário são assegurados os seguintes direitos: I - inviolabilidade da intimidade e da vida privada, sua proteção e indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação; II - inviolabilidade e sigilo do fluxo de suas comunicações pela internet, salvo por ordem judicial, na forma da lei; III - inviolabilidade e sigilo de suas comunicações privadas armazenadas, salvo por ordem judicial; [...] VII - não fornecimento a terceiros de seus dados pessoais, inclusive registros de conexão, e de acesso a aplicações de internet, salvo mediante consentimento livre, expresso e informado ou nas hipóteses previstas em lei; VIII - informações claras e completas sobre coleta, uso, armazenamento, tratamento e proteção de seus dados pessoais, que somente poderão ser utilizados para finalidades que: a) justifiquem sua coleta; b) não sejam vedadas pela legislação; e c) estejam especificadas nos contratos de prestação de serviços ou em termos de uso de aplicações de internet; IX - consentimento expresso sobre coleta, uso, armazenamento e tratamento de dados pessoais, que deverá ocorrer de forma destacada das demais cláusulas contratuais; X - exclusão definitiva dos dados pessoais que tiver fornecido a determinada aplicação de internet, a seu requerimento, ao término da relação entre as partes, ressalvadas as hipóteses de guarda obrigatória de registros previstas nesta Lei.

⁶⁵ Ainda acerca do Marco Civil da Internet, examinar: PERLINGIERI, Pietro. *L'informazione come bene giuridico*, *Rassegna di diritto civile*, 2/90, p. 329. REDONDO, Bruno Garcia. Infrações e sanções cíveis, penais e administrativas. In: LEITE, George Salomão; LEMOS, Ronaldo (Coords.). *Marco Civil da Internet*. São Paulo: Atlas, 2014. PINHEIRO, Patrícia Peck. Abertura e colaboração como fundamento do Marco Civil. In: LEITE, George Salomão; LEMOS, Ronaldo (Coords.). *Marco Civil da Internet*. São Paulo: Atlas, 2014.



A **Lei Geral de Proteção de Dados (Lei n.º 13.709/2018)**⁶⁶ é outro diploma normativo extensível aos consumidores, inobservado pela Ré. É patente que o consentimento do titular dos dados pessoais é primordial para o início do tratamento, sendo dispensado apenas excepcionalmente nas hipóteses dispostas no art. 7º, incisos II a X, da Lei n.º 13.709/2018. Antes de qualquer ato vinculado à atividade, o controlador deverá observar se há manifestação livre, informada e inequívoca, pela qual o titular concorda com o procedimento que se refere às informações sobre a sua pessoa, para determinada finalidade explicitada. É o que dispõe o inciso XII do art. 5º do referido diploma legal. Quanto à forma, o art. 8º estabelece que deverá ser fornecido por escrito ou por outro meio que demonstre a manifestação de vontade do titular, dando-se ensejo à comprovação pelos meios eletrônicos avançados, o que não se cumpriu no caso em concreto.

Assim sendo, incumbe à TIM S/A primar pela privacidade e intimidade, qualificados como fundamentos, no art. 2º, incisos I e IV, do Diploma aludido, respectivamente, mesmo porque é de responsabilidade dos agentes de tratamento “adotar medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito”, como exara o art. 46. Em contrapartida, essa segurança não vem sendo satisfatoriamente desempenhada pela Requerida, eis que está disponibilizando indevidamente os dados pessoais dos consumidores à terceiros, ocasionando fraudes e contratações não anuídas por aqueles, merecendo o devido reparo dessa prática nefasta.

2.6 – DA MÁ QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE OUVIDORIA OFERTADOS AOS CONSUMIDORES DURANTE O PERÍODO PANDÊMICO: AFRONTA À REGULARIDADE DO SAC.

In casu, por exemplo, há constantes irrisignações contra a tarifação indevida dos dados móveis da tecnologia 4G, o que requer o devido auxílio e retificação pela Requerida,

⁶⁶ Sobre a proteção de dados pessoais dos consumidores, consultar: BENNETT, Colin. *Regulating privacy: data protection and public policy in Europe and United States*. Ithaca: Cornell University Press, 1992. DONEDA, Danilo. *Da privacidade à proteção de dados pessoais*. São Paulo: Renovar, 2006.



com o fito de que seja promovida a devida readequação ou compensação aos consumidores atingidos. Ademais, há relatos de que a Fornecedora impõe empecilhos para o cancelamento das contratações de Serviço Móvel Pessoal de Telefonia – SMP, que impede ser solucionado pela Demandada, porquanto confronta o direito basilar do consumidor de liberdade de escolha e igualdade nas contratações, como se infere do art. 6º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Essa conduta obstaculiza, igualmente, a Resolução n.º 477/2007, da ANATEL, esta sedimenta como dever da prestadora: “Art. 10 [...] I - prestar serviço adequado na forma prevista na regulamentação; [...] VII - informar, esclarecer e oferecer dados a todos os Usuários e pretendentes Usuários, sobre o direito de livre opção e vinculação ao Plano Básico de Serviço”.

Infelizmente, na prática, vislumbra-se um constante desrespeito às normas acima expostas, não funcionando a contento os serviços de atendimento aos consumidores⁶⁷. No plano concreto, os consumidores não conseguem o contato agilizado com o atendente e a empresa cria vários expedientes indevidos para dificultar o cancelamento dos contratos⁶⁸. Em inúmeras oportunidades, as ligações telefônicas são interrompidas, quer de forma proposital, quer por falta de diligência por parte do atendente, causando irresignação para os consumidores. Abuso frequente e inaceitável é a solicitação de que o consumidor repita seus dados pessoais e a demanda após cada finalização arbitrária da ligação ou quando é transferido de um setor para outro. Não somente segundos e minutos, normalmente, aguardam os consumidores para conseguirem o atendimento inicialmente informado, mas, sim, horas que são tomadas do tempo dos cidadãos pela conduta irresponsável de muitos fornecedores.

⁶⁷ Dispõe o art. 19 do Decreto que a inobservância das condutas descritas “ensejará aplicação das sanções previstas no art. 56 da Lei n. 8.078, de 1990, sem prejuízo das constantes dos regulamentos específicos dos órgãos e entidades reguladoras”. Contudo, na prática, os fornecedores continuam desrespeitando as normas contidas no Decreto e certos órgãos públicos instituídos para a proteção do consumidor, muitas vezes, limitam-se a aplicar sanções pecuniárias, não fazendo uso das demais. Em outras circunstâncias, aplicam multas irrisórias ou quando são mais elevadas, os fornecedores ingressam com ações para desconstituí-las. É preciso que os entes que integram a Política Nacional de Consumo atuem de modo conjugado e harmônico para fazer com que os fornecedores sejam compelidos a cumprirem as normas sobre o *call center*.

⁶⁸ É preciso respeitar a boa-fé objetiva dos consumidores que acreditam na existência do SAC como um instrumento que permite o contato telefônico com os fornecedores. A crença de que tal serviço é viável é desfeita imediatamente quando os consumidores não conseguem um atendimento digno. 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: Ed. RT, 1999, p. 410.



A qualidade dos serviços de atendimento telefônico disponibilizados para os consumidores não se coaduna com as regras acima expostas. A ineficiência, a falta de urbanidade, a morosidade e a má-fé têm sido os motores de muitos serviços de atendimento ao consumidor. Na etapa de registro de reclamações, tentativa de cancelamento, obtenção de informação ou esclarecimento de dúvida, **não conseguem o cancelamento com rapidez e presteza nem obtêm respostas céleres sobre as reclamações registradas.** Há um reiterado e injustificado descumprimento das normas expostas nas linhas precedentes, pois os consumidores não são bem informados acerca das suas indagações e, quanto às reclamações, o prazo estipulado é aviltado “vergonhosamente”⁶⁹. Frequentemente, os consumidores não obtêm respostas rápidas e, quando são apresentadas, não são esclarecedoras⁷⁰.

Como leciona Bruno Miragem, o conteúdo do direito à informação do consumidor “não é determinado à *priori*. Necessário que se verifique, nos contratos e relações jurídicas de consumo, respectivas, quais as informações substanciais cuja efetiva transmissão ao consumidor constitui dever intransferível do fornecedor”. Isto porque, “não basta para atendimento do dever de informar pelo fornecedor que as informações consideradas relevantes sobre o produto sejam transmitidas ao consumidor”. Torna-se fundamental que “esta informação seja transmitida de modo adequado, eficiente, ou seja, de modo que seja percebida ou pelo menos perceptível ao consumidor.”⁷¹ Corroborando com o ensinamento de Bruno Miragem, o entendimento de João Batista de Almeida no sentido de que “[...] o fornecedor está obrigado a dar as informações pertinentes, de forma que cheguem com clareza e precisão ao conhecimento do consumidor [...]”⁷².

Outrossim, a TIM S/A, quando não fornece um adequado serviço de atendimento aos consumidores, destituído de qualidade, eficiência e presteza, também infringe o

⁶⁹ Observem-se as considerações de João Calvão Silva sobre as dificuldades enfrentadas pelos consumidores nesse contexto. SILVA, João Calvão. *Venda de Bens de Consumo*. 2. ed. rev. e aum. Coimbra: Almedina, 2004, p. 127.

⁷⁰ Sobre o assunto, consulte-se: BOURGOIGNIE, Thierry. *El derecho comunitario de consumo: experiencia y perspectivas respecto a la Europa de 1993*, 1993-II-925

⁷¹ MIRAGEM, Bruno. *Direito do Consumidor: fundamentos do direito do consumidor; direito material e processual do consumidor; proteção administrativa do consumidor; direito penal do consumidor*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2008.

⁷² ALMEIDA, João Batista de. *A proteção jurídica do consumidor*. São Paulo: Saraiva, 2002.



Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (RQUAL), instituído pela Resolução n.º 717, de 23 de dezembro de 2019, da Agência Nacional de Telecomunicações, detidamente o seu art. 104-A, parágrafos 1º a 10º. Também violou-se a Resolução n.º 632/2014, da ANATEL, que estabelece o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), mormente o art. 3º, inciso IX, que consigna ser direito consumidor a “resposta eficiente e tempestiva, pela Prestadora, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação”.

2.7 – DOS PREJUÍZOS MATERIAIS E MORAIS CAUSADOS AOS CONSUMIDORES E DA REPETIÇÃO DO INDÉBITO.

O Código de Proteção e Defesa do Consumidor, seguindo os avanços alçados pelos sistemas norte-americano e europeu, previu, como direito básico do consumidor, a fixação de indenização pelos danos materiais e morais sofridos no plano individual e coletivo. Por ora, sob pena de enriquecimento ilícito, requer-se a aplicação do instituto jurídico da repetição de indébito em dobro, desde que estejam presentes os seguintes requisitos, a serem aferidos na possível fase de cumprimento de sentença, pelo consumidor individualmente considerado, quais sejam: a) a existência de cobrança de valores indevidos, conforme já fundamentado em relação às constantes faturas com valores a maior por serviços não correspondentes ao efetivamente prestados e/ou contratados pelos consumidores, em especial no que tange à tarifação indevida de dados da rede 4G sequer utilizados; b) a prova do efetivo pagamento; c) e a inexistência de dívidas entre as partes envolvidas, de modo a afastar qualquer compensação.

Ademais, no caso em concreto, figura-se a má-fé da Demandada, pois rompeu com os princípios da confiança e da lealdade, ao ludibriar os vulneráveis consumidores. E não se fez presente qualquer engano justificável capaz de ilidir tal repetição de indébito em dobro, até porque a Fornecedora tem como obrigação mínima transmitir informações verídicas e transparentes aos seus clientes, além de fornecer resposta aos seus eventuais questionamentos. Nesse sentido, o Código de Defesa do Consumidor respalda no parágrafo único, do art. 42: “O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do



indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável”.

Ademais, em face disso, os consumidores foram praticamente obrigados a clamar pelo acionamento do Poder Judiciário, submetendo-se a todo desgaste físico e psicológico, o que enseja um desrespeito de natureza irreparável ao consumidor, que não pode ser ignorado. Nesse sentido, deve ser aplicado ao caso em concreto o atual entendimento albergado pelo Superior Tribunal de Justiça, consubstanciado na “**Teoria do Desvio Produtivo**”, também conhecida como a “Teoria da Perda do Tempo Útil”, a qual defende que todo o tempo desperdiçado pelos indivíduos para a solução de problemas gerados por conduta dos fornecedores constitui dano indenizável. No caso em concreto, denota-se dos autos dos Inquéritos Cíveis acostados que os consumidores tiveram que gastar seu precioso tempo para tentar sanar, inicialmente no âmbito administrativo, uma ilicitude cometida pela Ré. E, como se não fosse o bastante, os usuários, mediante a atuação do Ministério Público na qualidade de legitimado extraordinário e substituto processual – pleiteando direito alheio em nome próprio – ainda remanescem na tentativa de tentar reparar os danos pela via judicial, o que repercute nas suas atividades rotineiras.

Por esse ângulo, extrai-se do seguinte trecho do AREsp 1.260.458/SP⁷³, de relatoria do Ministro Marco Aurélio Bellizze, o conteúdo substancial que pugna pela aplicação da “teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, por meio da qual sustenta Marcos Dessaune que todo tempo desperdiçado pelo consumidor para a solução de problemas gerados por maus fornecedores constitui dano indenizável”, prosseguindo que “Para evitar maiores prejuízos, o consumidor se vê então compelido a desperdiçar o seu valioso tempo e 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”.

2.8 – DO DANO MORAL CAUSADO DIFUSAMENTE À COLETIVIDADE OU DO DANO SOCIAL.

⁷³ Data de publicação: 26 de agosto de 2016.



No exame e julgamento do REsp. 1.197.654, a 2ª Turma, tendo como Relator o Ministro Herman Benjamin, (DJ 08/03/12), asseverou que o *quantum* indenizatório “deverá desestimular a prática de ilícitos” e “traduzir uma justa punição ao ofensor, considerando-se a relevância social dos interesses tutelados”. Isso porque o dano moral coletivo “atinge interesse não patrimonial de classe específica ou não de pessoas, uma afronta ao sentimento geral dos titulares da relação jurídica-base”. Dessa forma, “a oferta de plano de telefonia com omissão de informações pode gerar danos morais coletivos”. Em seguida, o STJ, no julgamento do REsp 1.291.213, fixou a indenização por dano moral coletivo em duzentos mil reais, que foi revertida para o Fundo de reconstituição de bens lesados do Estado de Santa Catarina. O Relator, Ministro Sidnei Beneti, asseverou que a quantia foi fixada “como forma de punir o ofensor e prevenir nova lesão ao bem jurídico tutelado”. Ademais, registrou que o valor da indenização por dano moral coletivo “é acrescido das indenizações dos consumidores individuais efetivamente lesados com a carência de informações”, já que as demandas individuais, eventualmente propostas, “comportam discussão apenas no que se refere à efetiva comprovação dos danos sofridos e o quantum indenizatório” (3ª T., DJ 25/09/12)⁷⁴.

Traçado breve panorama sobre o posicionamento do Superior Tribunal de Justiça em face dos pleitos concernentes ao reconhecimento dos danos morais causados à coletividade, torna-se importante o tratamento dos seus pressupostos essenciais e dos resultados esperados com a condenação do fornecedor⁷⁵. Através da análise de parte dos acórdãos acima registrados, constata-se que a configuração do dano moral exige três pressupostos essenciais: 1) a existência de uma conduta (ação ou omissão) lesiva aos interesses e direitos de um número razoável de consumidores ou da coletividade de forma difusa; 2) a gravidade

⁷⁴ Observe-se também o seguinte acórdão que reconhece a inquestionável legitimidade do Ministério Público Federal para o ajuizamento de ação civil pública objetivando indenização por danos morais coletivos, com base nos arts. 127 e 129, inciso III, da CF/88 (STJ, AgRg no REsp 1.003.126, Rel. Min. Benedito Gonçalves, 1ª T., DJ 10/05/11).

⁷⁵ Sobre o tema, consultar: BESSA, Leonardo Roscoe. Dano moral coletivo. *Revista de Direito do Consumidor* n. 59. São Paulo, Revista dos Tribunais, jul./set. 2006; GRANDINETTI, Luiz Gustavo. Responsabilidade por dano não-patrimonial a interesse difuso (dano moral coletivo). *Revista da Emerj.* V. 3, n. 9, 2000, p. 24-31. BITTAR FILHO, Carlos Alberto. Dano moral coletivo no atual contexto brasileiro. *Revista de Direito do Consumidor* n. 12. São Paulo, Revista dos Tribunais, outdez, 1994, p. 55. MEDEIROS NETO, Xisto. *Dano Moral Coletivo*. São Paulo: LTR, 2004.



da lesão ou a sua constante reiteração de tal forma que as indenizações individuais dos consumidores não sejam suficientes para fazer com que posteriores situações semelhantes não venham a ocorrer; 3) a relevância social dos interesses ou direitos lesados com a conduta do fornecedor.

Para haver condenação do fornecedor quanto a danos morais causados à coletividade, é preciso, *a priori*, que a sua conduta tenha afetado não apenas um único sujeito ou um número exíguo de pessoas. Não existe um número específico de sujeitos para a caracterização dos interesses ou direitos coletivos⁷⁶ e individuais homogêneos⁷⁷, devendo a experiência concreta resvalar a sua existência ou não. Existem, contudo, interesses ou direitos difusos⁷⁸ que não exigem a identificação de ninguém, sendo titulares pessoas indefinidas, como acontece com a necessária proteção ao patrimônio histórico, cultural e artístico, ao meio ambiente, à saúde e à segurança de todos os consumidores, indistintamente, considerados, ao direito de todos de não serem atingidos por práticas abusivas⁷⁹. Como salienta a Ministra Nancy Andrichi, com o CDC, “criam-se direitos cujo sujeito é uma coletividade difusa, indeterminada, que não goza de personalidade jurídica e cuja pretensão só pode ser satisfeita quando deduzida em juízo por representantes adequados” (STJ, REsp 636.021).

O tipo de lesão causada para os consumidores deve ser examinado para fins de fixação da indenização pelo dano moral coletivo. Existem situações que, por sua própria natureza, denotam graves prejuízos para os consumidores, como se verifica com as práticas da TIM S/A, violadoras das normas constantes no ordenamento jurídico brasileiro. Nesses casos, dúvidas não pairam de que a fornecedora deve ser punida por meio do

⁷⁶ De acordo com o art. 81, parágrafo único, inciso II, do CDC, interesses ou direitos coletivos são “os transindividuais, de natureza indivisível de que seja titular grupo, categoria ou classe de pessoas ligadas entre si ou com a parte contrária por uma relação jurídica base”.

⁷⁷ Em conformidade com o art. 81, parágrafo único, inciso III, do CDC, interesses ou direitos individuais homogêneos são “os decorrentes de origem comum”.

⁷⁸ C.f. o conceito de interesses e direitos difusos disposto pelo art. 81, parágrafo único, inciso I, do CDC: “os transindividuais, de natureza indivisível, de que sejam titulares pessoas indeterminadas e ligadas por circunstâncias de fato”.

⁷⁹ BARBOSA MOREIRA, José Carlos. A ação popular do direito brasileiro como instrumento de tutela jurisdicional dos chamados interesses difusos. In: *Temas de direito processual* – 1a série. 2. ed. São Paulo: Saraiva; Revista de Processo, n. 28, São Paulo, RT, out.-dez. 1982. _____. Tutela jurisdicional dos interesses coletivos ou difusos. In: *Temas de Direito Processual Civil*. São Paulo: Saraiva, 1984, 3a série



reconhecimento do dano moral coletivo, uma vez que, mesmo com as indenizações fixadas para cada consumidor lesado, valores maiores, bem pesados, devem ser utilizados para que sintam a necessidade de não mais continuarem desrespeitando a lei.

O dano moral coletivo exerce duas funções essenciais cujos efeitos ou resultados esperados com a condenação do fornecedor contribuem para a amenização do panorama atual das relações de consumo marcado por tantas e tamanhas posturas abusivas. A primeira delas é que funciona como sanção pedagógica, fazendo que com o fornecedor, após ser compelido a pagar altas somas monetárias, que não se confundem com as indenizações individuais dos consumidores, sintam a necessidade de melhor agir⁸⁰. O valor a ser pago pelo fornecedor em decorrência do dano moral coletivo não é de caráter ressarcitório, mas, sim, punitivo, para que seja conscientizado e educado acerca da imprescindibilidade de não mais agir de modo abusivo. Ele vai ter que ressarcir os consumidores individualmente pelos danos materiais e morais que lhes causou e, ao mesmo, sofrerá a perda e o peso econômico, pagando um valor a mais que reverterá para um dos fundos instituídos em prol da coletividade consumerista (federal, estadual ou municipal).

A segunda função do dano moral coletivo corresponde à técnica do desestímulo ou de fazer com que o fornecedor contabilize os seus gastos com as indenizações pagas para os consumidores e chegue à conclusão de que as perdas econômicas justificam a necessidade de cumprimento da lei. Ora, é do conhecimento público que muitas empresas são demandadas por meio de inúmeras ações individuais propostas por consumidores nos juizados ou nas varas competentes e, ainda que condenadas no bojo dessas, continuam agindo do mesmo modo irresponsável e desrespeitoso com o microsistema consumerista. Quando compelidas ao pagamento do alto montante a título de dano moral coletivo, são levadas a repensar as práticas mercadológicas, pois os prejuízos financeiros funcionam como verdadeiros desestímulos para continuarem seguindo a trilha do descompasso com a lei. O atual quadro alarmante das relações de consumo no Brasil, caracterizado pelas violações rotineiras das normas consumeristas, impõe que o Poder Judiciário reconheça os danos

⁸⁰ BERSTEIN, Horacio Luis. *Derecho Procesal del Consumidor*. Buenos Aires: La Ley, 2003, p. 45.



morais coletivos como força motriz para colaborar com a melhoria da situação, fazendo com que os fornecedores tenham maior receio de descumpri-las.

Diante de toda a situação explanada, calcando-se nos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, na extensão do dano tratada alhures; reconhece-se a necessidade de indenização a título de danos morais individuais e coletivos⁸¹, este no importe de R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais), sopesando o transtorno suportado pelos consumidores e o caráter inibidor e compensatório dos danos morais, de modo a cumprir a exigência do artigo 944, do Código Civil e do artigo 292, inciso V, do Código de Processo Civil. Tal quantia leva em consideração e parâmetro os danos supracitados causados aos consumidores, o porte econômico e o descaso, até então, da parte Ré em relação ao fato ocorrido, bem como a função pedagógica-reparadora e educativa do dano moral, a fim de que erros como o acontecido *in casu* não venham a acontecer novamente.

Diante do exposto, não se pode olvidar que a Ação Civil pública almeja obter uma sentença de natureza condenatória e ressarcitória, razão pela qual se pugna que a TIM S/A seja condenada ao pagamento pecuniário da quantia a título de danos morais coletivos e individuais, além dos danos materiais; bem como às obrigações de fazer e não fazer, a serem especificadas nos pedidos finais, sob pena, inclusive, de cominação de multa diária, conhecida como astreintes.

2.9 - DA INVERSÃO PROBATÓRIA NA SITUAÇÃO *SUB EXAMINE*.

A princípio, vale ressaltar 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”⁸². Ou seja, a prova representa o instrumento pelo qual um sujeito

⁸¹ Cf.: MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*, 6. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2018. MARQUES, Cláudia Lima. Vinculação própria através da propaganda? A nova visão do Código Defesa do Consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*, n. 10, São Paulo, RT, 1994, p. 79-103. RODYCS, Wilson Carlos. A responsabilidade civil das empresas privadas por danos causados na prestação de serviços públicos delegados. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, n. 45, p. 192-227, jan./mar. 2003.

⁸² MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016, p. 236.



asseverará a existência de um direito seu ou a inexistência de um direito da contraparte. Neste sentido, conforme expresso no art. 6º, inciso VIII do Código de Defesa do Consumidor, constitui direito básico deste a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova a seu favor. Por seu turno, o art. 373 do Código de Processo Civil determina que o ônus da prova incumbe ao autor, em relação ao fato constitutivo de seu direito, ou ao réu, em relação à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor. Todavia, o referido dispositivo do Códex Consumerista assegura que pode o juiz proceder à inversão do ônus da prova quando for verossímil a alegação do consumidor ou quando for ele hipossuficiente⁸³.

Nesta seara, faz-se necessário relembrar a noção de vulnerabilidade do consumidor frente ao fornecedor. Como bem explica Bruno Miragem, essa fragilidade do consumidor diz respeito à “falta de condições materiais de instruir adequadamente a defesa de sua pretensão, inclusive com a produção de provas necessárias para demonstração de suas razões no litígio”⁸⁴. Destarte, a inversão do ônus da prova em favor do consumidor consagra este entendimento, tendo em vista que o fornecedor é quem detém os conhecimentos sobre todo o processo de comercialização do serviço, de modo que se torna muito mais fácil para a Ré comprovar a existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito dos consumidores, ao invés destes provarem os fatos constitutivos dos seus direitos.

De fato, não se pode olvidar a verossimilhança das alegações, denotada documentalmente nos autos dos procedimentos administrativos acostados, que investigaram as condutas ora noticiadas ao *Parquet*, entendendo-se restarem figuradas a nítida presença de violações de direitos básicos consumeristas e a ocorrência de práticas abusivas por parte da TIM S/A, com repercussões majoradas em razão da Pandemia. A título de embasamento, pontua-se o número considerável de reclamações perante o sítio eletrônico “Reclame.aqui” sobre o objeto posto, além de outras denúncias fundamentadas direcionadas ao Ministério

⁸³ Versam sobre o tema: BELLINI JÚNIOR, Antônio Carlos. *A inversão do ônus da prova no Código de Defesa do Consumidor*. São Paulo: Servanda, 2006; CABRAL, Érico de Pina. *Inversão do ônus da prova no Processo Civil do Consumidor*. São Paulo: Método, 2008; GODINHO, Robson Renault. “A distribuição do ônus da prova na perspectiva dos direitos fundamentais”. In: *Leituras complementares de constitucional: direitos fundamentais*. CAMARGO, Marcelo Novelino (org.). Salvador: Editora Jus PODIVM, 2006; LEONARDO, Rodrigo Xavier. *Imposição e inversão do ônus da prova*. São Paulo: Renovar, 2004.

⁸⁴ MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016, p. 234.



Público do Estado da Bahia, acompanhada dos 2.838 (dois mil e oitocentos e trinta e oito) registros de reclamações individuais, sendo 1.831 (mil e oitocentos e trinta e um) atendimentos relacionados à cobrança indevida contra a Ré, como apurado pela Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor (DAOC), no período compreendido entre 1º de janeiro de 2018 a 07 de agosto de 2019.

Sob a ótica processual e dotada de presunção relativa, se faz presente a aludida hipossuficiência dos consumidores, ensejadora de importantes repercussões processuais no caso em concreto. É notório que os usuários terão mais dificuldades em realizar algumas provas, ao cotejar com a fornecedora, considerando as vulnerabilidades daqueles sob diversificadas vertentes e especialmente o contexto fático, pois houve, no caso em concreto, abusividades cometidas em pleno surto da Pandemia da COVID-19. É evidente que, em tais situações, é ônus do fornecedor demonstrar a legalidade da conduta; o que não foi alcançado ao se debruçar sobre os autos dos Inquéritos Civis. E, por vezes, as informações repassadas pela TIM S/A são mínimas, obscuras e sem respaldo. Não bastasse isso, algumas das infringências constituem fatos de natureza negativa e omissa, consideravelmente mais difíceis de serem comprovados pelos vulneráveis consumidores.

Conquanto os procedimentos administrativos promovidos pelo Ministério Público, dotado de legitimidade para tanto, consistam em conteúdo probatório suficiente para demonstrar de forma verossimilhante, cabal e indubitável a materialidade do fato e os indícios da responsabilidade da TIM S/A; requer-se, desde já, a inversão do ônus probatório, caso o Juízo entenda ser necessária para o deslinde da demanda. Portanto, no caso sub analise, há respaldo jurídico para que ocorra a inversão do ônus da prova, haja vista a verossimilhança das alegações, bem como a existência de uma situação efetiva de hipossuficiência dos consumidores para produzir as provas que embasam a constituição de seus direitos, sob pena, inclusive, de caracterizar cerceamento de defesa. Os consumidores, em relação à Operadora, se encontram em desvantagem técnica e financeira, eis que muitos são pessoas naturais com difícil realidade econômica, motivo pelo qual qualquer acréscimo na fatura de telefonia compromete de modo substancial sua subsistência, máxime na fase de Pandemia e de elevação do índice de desemprego. Nesse raciocínio, com base no quanto



exposto supra, deve ser o ônus da prova invertido, nos moldes previstos no art. 6º, inciso VIII, da Lei 8.078/90.

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 provisório⁸⁵. 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) de 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”.

Segundo Marinoni⁸⁶, “É preciso, 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”⁸⁷.

Nesse viés, cumpre ressaltar que a probabilidade do direito, ou *fumus boni iuris*, encontra respaldo nos elementos fáticos, coligidos na investigação cível, encetada pelo

⁸⁵ 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.

⁸⁶ MARINONI, Luiz Guilherme. *A Antecipação da Tutela*. 8. ed. rev. e ampl. São Paulo: Malheiros, 2004, p. 24.

⁸⁷ MARINONI, Luiz Guilherme. *A Antecipação da Tutela*. 8. ed. rev. e ampl. São Paulo: Malheiros, 2004, p. 24.



Ministério Público e evidenciados no tópico I, assim como nos elementos normativos, delineados no tópico II. Outrossim, o perigo de dano ou o risco ao resultado útil do processo, *periculum in mora*, está patenteado na necessidade de inibir, o quanto antes, as práticas abusivas mencionadas, legitimando suficientemente a concessão da medida antecipatória ainda sem justificação prévia, até porque o que acontecerá, em prática, é uma mera postergação do direito ao contraditório.

No caso *sub judice*, impõe-se a expedição de ordem liminar, *inaudita altera parte*, também com base no art. 12 da Lei n.º 7.347/85 (Lei de Ação Civil Pública), uma vez que se encontram caracterizados seus pressupostos jurídicos, quais sejam, a prova inequívoca da verossimilhança do pedido. Há, inexoravelmente, notória ofensa aos legítimos direitos assegurados em sede constitucional e uma violenta transgressão aos princípios que vicejam no universo do Direito das Relações de Consumo, eis que a Ré, por meio de práticas abusivas e métodos comerciais desleais e coercitivos, prejudica os interesses de milhares de consumidores.

Cumprе salientar que, nos termos do art. 9º do CPC/2015, não há qualquer óbice em se proferir decisão de concessão de tutela provisória de urgência antes da manifestação da outra parte. A respeito, transcreve-se: “Art. 9º. Não se proferirá decisão contra uma das partes sem que ela seja previamente ouvida. Parágrafo único. O disposto no caput não se aplica: I - à tutela provisória de urgência; [...]”. Por sua vez, o risco da demora se caracteriza em razão de que o objeto da presente macrolide envolve uma coletividade de pessoas que buscam a efetivação dos seus direitos, quais sejam *in casu* precipuamente de não serem cobradas por valores abusivos e terem seus direitos consumeristas garantidos no âmbito de prestação de um serviço de natureza essencial, o de telecomunicações e Internet.

Diante do exposto, pugna-se pela concessão de **MEDIDA LIMINAR ANTECIPATÓRIA DA TUTELA** pretendida, *inaudita altera parte*, para que, no prazo de 30 (trinta) dias, a contar da intimação da decisão concessiva da liminar, sob pena de pagamento de multa diária, as astreintes, no valor de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), sujeita à



atualização monetária, a ser recolhida ao Fundo Estadual de Reparação de Interesses dos Consumidores, sem prejuízo do crime de desobediência, a **TIM S/A** seja compelida a:

1) Abster-se de efetivar cobranças abusivas não correspondentes aos serviços efetivamente prestados e/ou contratados pelos usuários, a título de planos de telefonia ou pacotes adicionais, considerando a cláusula geral da boa-fé objetiva e o art. 39, incisos III e VI, da Lei n.º 8.078/90, bem como:

1.2) sobre a tarifação indevida de dados não utilizados por assinantes do Serviço Móvel Pessoal (SMP), tanto no âmbito dos serviços pré-pagos, como pós-pagos, nacional ou internacional, impende não efetuar qualquer cobrança a título de uso dos dados da tecnologia 4G, caso estejam desligados ou não sejam usufruídos efetivamente pelos consumidores;

1.2.1) vincular-se, nos exatos termos propostos, à oferta veiculada, com espeque no art. 30, da Lei n.º 8.078/1990, sob pena de o consumidor poder escolher, alternativamente e à sua livre escolha, exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos exatos termos da oferta ou publicidade; aceitar outro serviço equivalente; ou rescindir o contrato com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, atualizadas monetariamente, e perdas e danos;

1.2.2) veicular informação e publicidade aos consumidores, com a devida veracidade, transparência, comunicação inequívoca e clara acerca das eventuais mudanças no uso da franquia de dados, em especial a supressão do termo “ilimitado”, com o fito de evitar induzimento a erro dos consumidores, considerando a expressa vedação no art. 37, do Código de Defesa do Consumidor;

1.2.3) promover soluções técnicas eficientes para que seja desconsiderada ou compensada a cobrança indevida atrelada ao tráfego involuntário de dados decorrentes do uso involuntário da rede 4G;



1.3) apresentar a cobrança em formato adequado, respeitada a antecedência mínima de 05 (cinco) dias da data de vencimento, com espeque nos arts. 3º, inciso VIII, e 76, da Resolução n.º 632/2014, da ANATEL, assim como se abster de cobrar faturas já adimplidas;

1.4) na qualidade de prestadora de serviços essenciais, nos termos do Decreto Federal n.º 10.282/20, não suspender os serviços de telefonia sob alegação de inadimplência sem a devida notificação prévia e tratativa de negociação com o consumidor, tampouco engendrar a negativação ilícita, considerando a deficitária situação econômica atual de muitos usuários, após o estado caótico engendrado pela Pandemia da COVID-19;

2) Não concretizar ligações reiteradas e insistentes para os indivíduos, quer sejam contratantes ou não dos seus produtos e/ou serviços, especialmente aqueles que já consignaram não ter qualquer objetivo de contratação, em cumprimento ao art. 3º, inciso XVIII, da Resolução n.º 632/2014, editada pela ANATEL;

3) Dar cumprimento à prestação de serviços de acesso à Internet de forma eficiente, adequada e segura, em cumprimento ao quanto previsto no art. 22, do Código de Defesa do Consumidor e no art. 2º, inciso V, da Lei Federal n.º 12.965/2014, instituidora do Marco Civil da Internet no Brasil, nesse sentido, impende:

3.1) Preservar a estabilidade, segurança e funcionalidade da rede informatizada, por meio de medidas técnicas compatíveis com os padrões devidos e necessários e uso de boas práticas, nos moldes do art. 3º, inciso V, da supracitada Lei;

3.2) Manter a qualidade contratada de conexão à Internet, em observância aos termos dos negócios jurídicos entabulados e o art. 7º, inciso V, do Marco em comento;



3.3) Não promover a suspensão da conexão à Internet, no decorrer da Pandemia da COVID-19, ainda que haja débito diretamente decorrente da sua utilização, sendo vedado à Acionada suspender os serviços sob esse fundamento, consoante o comunicado expedido pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL);

4) Agir com o devido cuidado e zelo em relação aos dados pessoais dos consumidores, contratantes ou não, vedando a formação de qualquer vínculo jurídico sem a anuência destes ou a exigência de pagamentos totalmente infundados, dando estrito cumprimento ao art. 3º, inciso III, da Lei Federal n.º 12.965/14, assim:

4.1) Abster-se-á de disponibilizar indevidamente os dados pessoais dos consumidores para terceiros, para não dar azo às fraudes e contratações não autorizadas, com espeque no art. 3º, inciso II, da Lei Federal n.º 12.965/14, e nos arts. 7º, inciso I, 2º, incisos I e IV, da Lei n.º 13.709/2018;

4.2) Comprometer-se-á ao dever de acompanhar as atividades desenvolvidas por seus funcionários, ou terceiros, contratados ou por qualquer outro vínculo, realizadores de atendimento aos consumidores, para que estes tenham o devido e obrigatório cuidado e zelo com os dados pessoais dos destinatários finais, como perfilha o art. 2º, incisos I e IV, da Lei Geral de Proteção de Dados;

5) Cumprir, nos exatos termos, os contratos firmados com os consumidores de telefonia móvel, Internet e/ou telefonia fixa, de modo a não modificar unilateralmente o substrato do vínculo jurídico e/ou valores previstos, com embasamento na cláusula geral da boa-fé objetiva;

6) Observar o Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (RQUAL), instituído pela Resolução n.º 717, de 23 de



dezembro de 2019, editada pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), nesse sentido:

6.1) Deve funcionar uma ouvidoria que se amolde ao disposto no art. 104-A, parágrafos 1º a 10º, do RQUAL, diante do não atendimento às demandas dos usuários com a qualidade e a presteza obrigatórias;

6.2) esclarecer, aos consumidores cobrados pelo tráfego involuntário da tecnologia 4G, a possibilidade de compensação ou restituição do valor adimplido indevidamente;

6.3) resguardar livremente a possibilidade de cancelamento das contratações de Serviço Móvel Pessoal de telefonia – SMP, caso assim solicitado pelo consumidor, em nome da liberdade de escolha, *ex vi* do art. 6º, inciso II, do CDC e art. 10, incisos I e VII, da Resolução n.º 477/2007, da ANATEL;

6.4) Agir em conformidade com a Resolução n.º 632/2014, editada pela ANATEL, que estabelece o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), especialmente no tocante ao art. 3º, incisos I, VIII, IX, XVIII e XX, sob essa ótica;

6.4.1) garantirá o acesso e a fruição dos serviços em conformidade com os parâmetros de qualidade e regularidade previstos na regulamentação e com base nas condições ofertadas e contratada;

6.4.2) não exigirá valores alheios à prestação dos serviços de telecomunicação sem a autorização prévia e expressa dos consumidores;

6.4.3) prestará de forma eficiente e tempestiva respostas para as demandas, solicitações, pedidos de informações e reclamações consumeristas, bem como garantirá o direito ao respectivo registro, em estrito cumprimento das normas jurídicas vigentes, que regulamentam o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC).

IV – DO PEDIDO DESTA AÇÃO CIVIL PÚBLICA.



Em caráter definitivo, pugna o Ministério Público pelo julgamento totalmente procedente desta demanda, mantendo-se integralmente a medida liminar concedida, sendo a parte Ré também obrigada nos seguintes termos, sob pena de pagamento de multa diária no importe de 20.000,00 (vinte mil reais), a:

1) arcar com o pagamento dos danos materiais, da restituição de indébito em dobro, *ex vi* do art. 42, parágrafo único, do CDC, e dos danos morais individualizados sofridos pelos consumidores prejudicados pelas práticas e condutas abusivas da Ré denunciadas nesta medida judicial coletiva, 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 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 vasta parcela da sociedade baiana, sendo necessária a punição da empresa ré, 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.

VI - DOS REQUERIMENTOS ATINENTES À PRESENTE MEDIDA JUDICIAL COLETIVA.

Diante do quanto exposto, requer ainda o Autor que:

a) seja determinada a citação 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;



b) 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;

c) 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;

d) sejam as intimações do Autor feitas pessoalmente, mediante 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);

e) 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;

f) 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;

g) 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 à 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 003.9.82406/2020; PAPIC n.º 003.9.79740/2019; Inquérito Civil n.º 003.9.6883/2020; e PAPIC n.º 003.9.20324/2020.

Termos em que pede e espera deferimento.

Cidade de Salvador, Estado da Bahia, 10 de novembro.

**JOSEANE SUZART LOPES DA SILVA
PROMOTORA DE JUSTIÇA**