



2830480

08012.004510/2013-51



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E CIDADANIA

Nota Técnica nº 144/2016/CCT/CGCTSA/DPDC/SENACON

PROCESSO Nº 08012.004510/2013-51

INTERESSADO: VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E CRIMINAL DA COMARCA DE JALES, TIM CELULAR S.A.

Nota Técnica:	144/2016-CSA/CGCTSA/DPDC/Senacon/MJ
Data:	01 de novembro de 2016.
Protocolo:	08012.004510/2013-51
Representante:	Poder Judiciário de São Paulo.
Representado:	TIM Celular S.A.
Assunto:	Prática abusiva.
Ementa:	Averiguação Preliminar. Plano Tim – Infinity Pré. Suposta queda ininterrupta de sinal e necessidade do consumidor realizar novas ligações arcand. Possível descumprimento contratual do plano de ligação sem limite de minutos. Aparente ofensa aos princípios da transparência, confiança, boa-fé de consumo. Indícios de violação ao direito a informação e à proteção contra métodos desleais e publicidade enganosa e abusiva. Sugestão de insti

Senhor Coordenador-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas,

### I. Relatório

1. Trata-se de Averiguação Preliminar iniciada no âmbito do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC) da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) do Ministério da Justiça e Cidadania (MJC), em razão do recebimento de ofício originário do Poder Judiciário de São Paulo (Vara do Juizado Especial Cível e Criminal da Comarca de Jales) para apuração de aparentes irregularidades cometidas pela TIM Celular S.A. (TIM), no plano “Infinity Pré”.
2. De acordo com as informações encaminhadas pelo Poder Judiciário de São Paulo, a TIM (Representada) estaria supostamente a adotar a prática intencional e constante de interromper o sinal da rede telefônica para forçar o consumidor a refazer a ligação e arcar com o custo adicional de 0,25 (vinte e cinco centavos) por minuto, decorrente de nova chamada. Em tese, ao agir deste modo, a TIM estaria descaracterizando o plano “Infinity Pré” como serviço de ligação telefônica por chamada, sem limite de minutos.
3. Com vistas a apurar o fato noticiado, por intermédio da Nota Técnica nº 289/2013-CGCTPA/DPDC/Senacon (fl. 51), de 22 de novembro de 2013, foi solicitada pesquisa no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec) sobre possíveis registros de reclamações existentes em face da TIM, quanto a frequentes interrupções de ligações no plano pré-pago - Infinity Pré, no período de 2009 a 2013. A pesquisa revelou que no período investigado foram registradas 152.630 (cento e cinquenta e duas mil seiscentos e trinta) demandas em face da operadora, sendo que destas 9.760 (nove mil setecentos e sessenta) reclamações eram pertinentes a problemas de serviço não fornecido ou não concluído. Outrossim, os relatos dos consumidores extraídos da pesquisa expressam exatamente a situação envolvida na interrupção de ligações no plano TIM Infinity Pré. Entre os relatos, figuram reclamações de consumidores em diferentes Estados da Federação, abaixo exemplificadas:

*UF: PR.*

*Razão Social: TIM CELULAR S/A.*

*Nome Fantasia: TIM CELULAR*

*CNPJ: 04206050000180*

*Data: 06/06/2013.*

*O consumidor \*\*\*\*portador do \*\*\*\* vem ao Procon-PR em face de problemas junto ao fornecedor Tim. Relata o consumidor que mais de 1 ano os créditos que são colocados em seu celular (plano:infinity pré) são descontados mesmo que o consumidor não tenha efetuado ligações. Relata ainda o consumidor que as ligações sempre caem por conta do sinal e sempre é forçado a ligar mais de uma vez que para as pessoas que quer entrar em contato. Relata ainda o consumidor que entrou em contato várias vezes com o fornecedor para tentar reaver seus créditos e obter uma melhora no sinal telefônico, aonde só foi informado de que sua situação seria avaliada e se procedente o consumidor reaveria os créditos perdidos, porém, o fornecedor nunca mais entrou em contato com o consumidor.*

*UF: SP.*

*Razão Social: TIM CELULAR S/A*

*Nome Fantasia: TIM CELULAR*

*CNPJ: 04206050000180*

*Data: 18/03/2013.*

*O consumidor supracitado, comparece a esta Fundação para informar os seguintes fatos: Informa que é titular da linha (\*\*) \*\*\*\*, pré-paga, plano Infinity Pré. Ocorre que o consumidor informa que o serviço apresenta problemas. Declara que, mesmo tendo sempre créditos*

disponíveis para ligações, ora a linha fica disponível apenas para chamadas de emergência, ora acontecem constantes quedas das chamadas, após transcorridos aproximadamente 2 minutos de conversa.

UF: MA.

Razão Social: TIM CELULAR S/A.

Nome Fantasia: TIM CELULAR

CNPJ: 04206050000180

Data: 01/10/2012.

O consumidor informa que a reclamada apresenta um sinal muito ruim, tendo queda de sinal com muita frequência. A operadora já foi contactada por diversas vezes, tanto pelo \*144 quanto pela Anatel, mas nada mudou. Com muita frequência, a prestadora fica sem sinal por longos tempos: (6h, 12h, 24h, etc). Reclamações na Anatel em 2012 \*\* 2012 \*\* 2012. Informa ainda que outro problema para quem tem o Plano Infinity Pré, é a queda na ligação, e, praticamente todas as vezes.

4. Na mesma data da formulação do pedido de pesquisa Sindec, a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) foi oficiada para que noticiasse se havia, contra a TIM, qualquer denúncia e/ou procedimento em curso, tendo por objeto a interrupção de chamadas telefônicas.
5. Em resposta, a Anatel enviou, por intermédio do Ofício nº 71/2014-CODI-Anatel, a Nota Técnica nº 16/2014/CODI, de 10 de fevereiro de 2014. Na referida Nota, a Agência explicou que: *a interrupção dos sinais da rede telefônica foi objeto de atividades fiscalizatórias, bem como de Procedimento para Apuração de Descumprimento de Obrigações (PADO); verificou que houve ocorrência de prejuízo aos usuários pela não prestação do serviço de forma ininterrupta a partir da sucessão de desconexão nas chamadas efetuadas, mas que não foi possível precisar se houve má-fé ou discriminação intencional dos usuários do plano "Infinity Pré; que, de todo modo, a operadora recebeu sanção de multa, no valor de R\$ 9.576.030,14 (nove milhões, quinhentos e setenta e seis mil, trinta reais e quatorze centavos), por não haver prestado ininterruptamente o serviço de telefonia, pela falta de informação adequada sobre condições de prestação do serviço, pela comunicação de caráter publicitário inteira ou parcialmente falsa e pela prestação de serviço com qualidade inferior à estabelecida em regulamento (art. 16 do Regulamento de Indicadores de Qualidade – RIQ/SMP); que a multa foi reduzida em 25% (vinte e cinco por cento), conforme previsão do Regulamento de Aplicação de Sanções Administrativas (RASA), aprovado pela Resolução nº 589 de 7 de maio de 2012; que a TIM efetuou o pagamento da quantia reduzida da multa, no valor de R\$ 7.182.022,61 (sete milhões, cento e oitenta e dois mil, vinte e dois reais e sessenta e um centavos) na data de 2 de julho de 2013; que, em razão da interrupção de ligações em planos tarifados por chamada, a Agência acabou por aprovar o Regulamento do Serviço Móvel Pessoal (R SMP), por meio da Resolução nº 604, de 27 de novembro de 2012, tratando do assunto.*
6. Por conseguinte, foi expedida a Notificação 210-2014/CPA/CGCTPA/DPDC/Senacon/MJ, na qual a TIM instada a se manifestar, apresentou, na data de 7 de abril de 2014, as seguintes explicações acerca do caso: a sentença proferida pelo Juizado Especial de Jales teve seus efeitos suspensos, até o julgamento final da Reclamação formulada pela TIM perante o Superior Tribunal de Justiça (STJ); que, de acordo com a Anatel, não foi comprovada a derrubada proposital de ligações; que a Anatel tratou da matéria referente à interrupção das ligações telefônicas, em regulamento por meio do qual as ligações para o mesmo número dentro do período de 120 segundos seriam consideradas como uma única chamada para efeitos de tarifação; que a operadora não teria deixado de prestar regularmente o serviço a seus usuários, em que pese a conclusão da Anatel de que a Tim teria deixado, durante alguns momentos e em determinadas localidades, de atingir os índices de qualidade definidos pela Agência; que é impossível concluir que a Tim praticou publicidade abusiva, porque a oferta formulada com relação ao Plano Infinity correspondeu exatamente à entrega do serviço contratado pelos usuários da TIM; que os relatos presentes na pesquisa SINDEC não são suficientes para que infirmar as conclusões da ANATEL; que a queda da ligação de cada caso relatado pode ter ocorrido por várias razões. Ao final da resposta, de forma totalmente desconexa com o teor destes autos, a TIM anexou ao documento cópia de julgado do STJ, em favor do BANCO BRADESCO S/A. Trata-se de decisão que paralisava os processos que tratassem da temática de condenação de instituições financeiras ao pagamento de indenizações a título de danos sociais em favor de terceiros estranhos à lide.
7. Após a apresentação da resposta a Notificação retromencionada, os representantes da TIM requereram reunião com este Departamento, nas dependências do Ministério da Justiça, a qual foi designada para o dia 20 de maio de 2014. Na reunião, a TIM reiterou que não praticava qualquer derrubada proposital de chamadas e reforçou que a Anatel assim também concluiu. Além disso, a Representada alegou que buscava respeitar o patamar de 2% (dois por cento) de chamadas completadas fixado pela Anatel. Por fim, o DPDC solicitou informações técnicas adicionais acerca do tema, bem como o número de demandas recebidas de consumidores sobre o assunto em tela, no prazo de dez dias, e informou que a Averiguação Preliminar seguiria seu trâmite regular no âmbito da antiga Coordenação de Processos Administrativos (CPA), atual Coordenação de Sanções Administrativas (CSA).
8. No dia 3 de junho de 2014, a TIM apresentou manifestação escrita decorrente da reunião do dia 20 de maio de 2014. Explicou que a forma como o problema da interrupção das ligações foi veiculado na mídia causou surpresa e indignação da empresa. A Representada ainda tratou sobre a sua defesa na Anatel e a posterior decisão administrativa. Por fim, aduziu brevemente sobre os dados referentes a reclamações formuladas por consumidores a respeito da qualidade da ligação, informando que elas representariam aproximadamente 0,0020% da base de usuários da operadora (Março/2014). Juntou, ao final, a defesa que havia apresentado a Anatel.

É o relatório.

## II. Fundamentação

9. O Código de Defesa do Consumidor (CDC), a par de assumir a vulnerabilidade como traço característico de todos os consumidores, estabelece como um de seus direitos básicos o de obter informações adequadas, claras e inequívocas sobre os diferentes produtos e serviços.
10. Com base no direito à informação, o CDC determina que os fornecedores devem se atentar à prevalência do princípio da transparência e boa-fé, com o escopo de assegurar a harmonização dos interesses das partes e equilíbrio no mercado de consumo (art. 4º).
11. Tais princípios e regras garantem, a todo consumidor, o direito à obtenção de informação adequada e clara sobre os serviços e os produtos, com especificações corretas de suas características, composição e preço e, ainda, a proteção contra métodos comerciais coercitivos ou desleais e práticas abusivas impostas no fornecimento de produtos e serviços (art. 6º, incisos III e IV).
12. Considerado esse arcabouço normativo, parte-se para a análise do anúncio publicitário pelo qual se veiculou o plano "Infinity Pré". Ao analisar a publicidade do plano "Infinity Pré", vê-se que a mesma consistia em ofertar o serviço de ligação telefônica *por chamada, sem restrição de tempo*. Contudo, na prática, os consumidores se depararam com situação diversa, caracterizada na interrupção frequente do sinal da rede telefônica, tendo os consumidores que refizeram suas ligações de arcar com o custo adicional de R\$0,25 (vinte e cinco centavos) por minuto, em decorrência da nova chamada.
13. Vale destacar, o fato de não promover a entrega do serviço na exata forma contratada enseja, por si só, a quebra da expectativa do consumidor, o descumprimento à oferta e o inadimplemento contratual, ainda que não haja intenção, ou seja, mesmo que o fornecedor tenha agido com *animus nocendi*. Isto decorre do regime de responsabilidade civil objetiva adotado pelo Código de Defesa do Consumidor, que dispensa a análise de sua culpa ou dolo, no

caso concreto. Presentes o dano e o nexo causal entre ele e o fornecimento em exame, caracterizada estará a responsabilidade do fornecedor pela violação às normas consumeristas.

14. Com efeito, é o que parece ocorrer na situação em pauta. Tendo os consumidores contratado plano de serviço de telefonia por meio do qual pagariam *tarifa fixa por chamada, sem limite de minutos*, seria perfeitamente razoável que esperassem uma realidade fática não deturpada por reiteradas interrupções, por quedas de sinal, que os levassem a repetir as chamadas – e, por conseguinte, a arcar com novos custos, incidentes a cada nova chamada.
15. Pode ter ocorrido, ainda, afronta ao princípio da vinculação da oferta, estatuído no artigo 31, do CDC, por força do qual é obrigação do fornecedor entregar exatamente o produto ou serviço veiculado em publicidade por ele realizada. Tal princípio, vale consignar, guarda especial conexão com o disposto no art. 37, § 1º, que proíbe a publicidade enganosa.
16. Nesse diapasão, verifica-se que a publicidade difundida no plano “Infinity-Pré”, da maneira como foi divulgada, em tese, desrespeitou princípios e direitos básicos do consumidor, bem como deixou de observar o efeito vinculativo da oferta, configurando, potencialmente, publicidade enganosa. Observa-se ainda que, aparentemente, a qualidade do serviço prestado mostrou-se aquém da desejável (CDC, art. 20), dado que transmitiu-se ao consumidor a falsa percepção de um serviço permanente, assegurada pela utilização da expressão “Infinity”, quando, em verdade, tal promessa não se sustentava, dadas as abruptas interrupções a que se sujeitou, na prática, ensejando a incidência de tarifas adicionais, ao custo de R\$ 0,25 por ligação, em prejuízo financeiro aos consumidores.
17. Ante o exposto, verificam-se indícios de infração ao disposto nos arts. 4º, *caput*, I e III; 6º, III e IV, 20, 30, 31 e 37, § 1º, todos do Código de Defesa do Consumidor.

### III. Conclusão

18. Diante dos indícios de infração aos ditames do Código de Defesa do Consumidor, por suposta violação aos artigos 4º, *caput*, I e III; 6º, III e IV, 20, 30, 31 e 37, § 1º, a Coordenação Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas (CGCTSA) sugere a instauração do processo administrativo, no âmbito deste Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, em face da empresa TIM Celular S.A., notificando-a para, no prazo de 10 (dez) dias, apresentar defesa, consoante o disposto no art. 44 da Lei n.º 9.784, de 29 de janeiro de 1999, bem como no art. 42 do Decreto n.º 2.181, de 20 de março de 1997, alterado pelo Decreto n.º 7.738 de 28 de maio de 2012, advertindo-se de que o não cumprimento do solicitado implicará as consequências legais pertinentes.
19. Por oportuno, sugere-se o encaminhamento dos competentes ofícios circulares aos dirigentes dos Procons estaduais e municipais das capitais, bem como às Promotorias e entidades civis de defesa do consumidor, dando-lhes ciência da instauração do processo administrativo no âmbito deste Departamento.

À consideração superior.

**ANA LUISA FARIA**

**Analista Técnico-Administrativo**

**FERNANDA VILELA OLIVEIRA**

**Coordenadora de Sanções Administrativas**

De acordo. Ao Coordenador-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas.

**KLEBER JOSÉ TRINTA MOREIRA E LOPES**

**Coordenador-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas**



Documento assinado eletronicamente por **Kleber José Trinta Moreira e Lopes, Coordenador(a)-Geral de Consultoria Técnica e Processos Administrativos**, em 03/11/2016, às 11:39, conforme o § 2º do art. 10 da Medida Provisória nº 2.200/01.



Documento assinado eletronicamente por **FERNANDA VILELA OLIVEIRA, Coordenador(a) de Processos Administrativos**, em 03/11/2016, às 13:11, conforme o § 2º do art. 10 da Medida Provisória nº 2.200/01.



Documento assinado eletronicamente por **ANA LUISA FARIA, Analista Técnico-Administrativo - ATA**, em 03/11/2016, às 13:12, conforme o § 2º do art. 10 da Medida Provisória nº 2.200/01.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **2830480** e o código CRC **B70633B8**. O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site <http://www.justica.gov.br/acesso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça.