



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Processo Administrativo nº 0024.18.005962-8

Reclamado: TIM CELULAR S/A

DECISÃO ADMINISTRATIVA

1 – Relatório

Cuida-se de Processo Administrativo instaurado pelo PROCON-MG, órgão integrante do Ministério Público de Minas Gerais em face da empresa **TIM CELULAR S/A**, inscrita no CNPJ sob o número 04.206.050/0001-80, com sede na Avenida Giovanni Gronchi, nº 7143, Vila Andrade, São Paulo/SP, visando apurar as seguintes práticas infrativas:

I – O SAC do fornecedor condiciona o acesso inicial ao atendente ao prévio fornecimento de dados pelo consumidor (Artigo 4º, §3º do Decreto nº 6.523/08; artigos 4º, V, 6º, IV, 7º, e art. 39, VIII, da Lei nº 8.078/90; e artigos 12, IX, “a”, do Decreto 2.181/97).

II – o SAC do fornecedor não informa ao consumidor, no início do atendimento, o registro numérico (protocolo) com data, hora e objeto da demanda.(artigo 15, caput e seu §2º do Decreto nº 6.523/08; artigos 4º, V, 6º, III e IV, 7º, e art. 39, VIII, da Lei nº 8.078/90; e artigos 12, IX, “a”, do Decreto 2.181/97)

III – O fornecedor recusa ou dificulta a entrega da cópia da gravação das chamadas efetuadas para o SAC, quando solicitado pelo consumidor ou pelo órgão fiscalizador; a qual deveria ocorrer no prazo de 10 dias (artigo 1º, caput, da Portaria SDE nº 49/09 c/c §3º do artigo 15 do Decreto nº 6.523/08; art. 4º, V, 6º, III e IV, art. 7º, e art. 39, VIII, da Lei nº 8.078/90; e art. 12, IX, “a”, do Decreto 2.181/97).

IV – As informações solicitadas ao atendente não são prestadas imediatamente (Art. 17, caput, 1ª parte, do Decreto nº 6.523/08; art. 4º, V, 6º, III e IV, art. 7º, e art. 39, VIII, da Lei nº 8.078/90; e art. 12, IX, “a”, do Decreto 2.181/97)



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

VII – A resposta do fornecedor não é clara e objetiva (artigo 17, §2º do Decreto nº 6.523/08; art. 4º, V, 6º, III e IV, art. 7º, e art. 39, VIII, da Lei nº 8.078/90; e art. 12, IX, "a", do Decreto 2.181/97).

Foi anexado ao Auto de Verificação *print* das telas extraídas do *site* da operadora (fls. 16/21).

O presente processo administrativo foi instaurado em decorrência das infrações ao Decreto nº 6.523/08, acima detalhadas, registradas no Auto de Infração nº 1503.18 lavrado no dia 30/10/2018, durante fiscalização do sistema operacional do SAC da empresa Tim Celular S/A.

Insta salientar que as apurações foram iniciadas em razão do evento noticiado pelo consumidor Luiz Gustavo Gualberto Abreu, no tocante a recusa em entregar a cópia da gravação da chamada efetuada para o SAC, previsto no Decreto nº 6.523/08 (fl. 23).

Anteriormente a lavratura do referido Auto de Infração, foi lavrado no dia 07/05/18 o Auto de Constatação nº448.18 (fl.29) no qual o fiscal consignou o seguinte:

"Não há serviço de atendimento ao consumidor (SAC), por isso o contato foi feito com a central de atendimento:10341;
Nome da atendente: Renta;
Protocolo: 2018507921747;
Foi solicitado a cópia da gravação de atendimento e não foi negada pela atendente;
O agente se identificou com a atendente explicando que a ligação se tratava de fiscalização;
A atendente Renata disse que no prazo de 10 (dez) dias seria enviado pelo correio(conforme solicitação do agente fiscal) cópia da gravação, contudo até a data de 18/05/18 não foi enviada".

Foi registrado através do Setor de Atendimento do Procon-MG reclamação feita por consumidor anônimo (fl.124), cujo relato deu ensejo aos autos da Investigação Preliminar nº 0024.18.006040-2, integrada aos presentes autos (fls. 31/20).



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

No bojo da referida Investigação Preliminar integrada a estes Autos, foi lavrado no dia 18/05/18 o Auto de Constatação nº447.18 no qual foi descrito o que se segue (fl.18/19):

"Não há serviço de atendimento ao consumidor (SAC), por isso o contato foi feito com a central de atendimento:10341;

Nome da atendente: Maria Cecília;

Protocolo: 20185549490426;

Foi constatado que é possível o registro de reclamação sobre divergência de valor em fatura;

O tempo de espera para contato direto com o atendente está de acordo com a norma regulamentadora (abaixo dos 60 segundos)".

Cópia da Notícia de Fato de nº 0024.18.003827-5, foi encaminhada para este subscritor, para ciência e adoção de medidas que entender cabíveis, no que se refere a má prestação do serviço de atendimento ao consumidor prestado pela Tim e noticiado pelo consumidor Henrique Silveira Nogueira (fl.24), motivo pelo qual também foi juntado aos autos deste procedimento.

Na sequência, o representado requereu concessão de prazo suplementar para manifestar sobre as reclamações consumeristas, juntando aos autos os documentos de fls.35/57.

Em resposta ao Ofício nº3178/18, a Tim esclareceu que no tocante a reclamação do consumidor Luiz Gustavo, seria necessário o número de protocolo do atendimento para viabilizar a apuração sobre o fato de que o atendente do SAC teria se recusado a fornecer cópia da gravação.

Quanto ao Auto de Constatação nº448.18, aduziu que não foi possível localizar registros relacionados ao número de protocolo informado, não podendo apurar se houve ou não o atraso no envio da cópia da gravação da chamada efetuada para o SAC pelo agente fiscal.

Ademais, quanto a reclamação apresentada por consumidor anônimo, a Tim alegou que necessita de no mínimo o número do CPF do reclamante ou o número da linha



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

telefônica a que se referem os fatos narrados para poder prestar os devidos esclarecimentos.

Posteriormente, quando notificado para manifestar sobre os Autos de Constatação, o fornecedor reiterou o alegado sobre o auto de nº448.18. Quanto ao auto de nº447.18 aduziu que a única irregularidade apontada pelo agente fiscal seria a ausência de número telefônico referente ao SAC, motivo pelo qual o contato foi realizado através da Central de Atendimento.

No entanto, aduziu o representado, que as expressões "serviço de atendimento ao consumidor" e "central de atendimento" têm o mesmo significado e que o seu atendimento telefônico é feito por meio de três números.

Em continuidade, este subscritor observou que as fiscalizações do SAC do fornecedor foram registradas em meros Autos de Constatação e não com base no Formulário de Fiscalização nº 21, bem como o número acessado pelo agente fiscal não se referia ao SAC mas a Central de Atendimento.

Sendo assim, determinou-se que fosse oficiada a Secretaria de Fiscalização, a fim de que fosse realizada fiscalização no SAC da operadora TIM, no número específico informado no site da mesma e com base no Formulário de Fiscalização nº21.

Em cumprimento a requisição ministerial, foi lavrado o Auto de Infração Nº1503.18 e posteriormente notificado o fornecedor para apresentar defesa administrativa, cópia do Estatuto Social, Demonstração do Resultado do Exercício correspondente ao ano de 2017, bem como o número de clientes cadastrados em sua pasta de telefonia móvel em todo o Brasil e no Estado de Minas Gerais.

A operadora Tim apresentou sua defesa às fls.105/123, acompanhada dos documentos de fls.124/334.

Primeiramente, aduziu a representada que não há previsão legal permitindo que o Ministério Público instaure Processo Administrativo sancionatório, com a finalidade de eventual aplicação das penalidades previstas no art.56 do CDC e no Decreto Federal nº



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

2181/97, uma vez que não é órgão vinculado ao Estado, ao Município ou ao Distrito Federal, não podendo aplicar sanções de competência do Procon.

Alegou ainda, que a fiscalização feita pelo agente fiscal no Serviço de Atendimento do Consumidor da Tim foi produzida de forma unilateral, sem a presença de representante da operadora, o que viola os princípios da ampla defesa e contraditório.

Ademais, a representada reiterou as alegações prestadas anteriormente, tanto no que se refere as reclamações dos consumidores que instruíram o presente procedimento quanto aos Autos de Constatação que foram lavrados no decorrer da investigação.

Posteriormente a operadora Tim esclareceu, isoladamente, todas as infrações apontadas pelo agente fiscal no Auto de Infração nº1503.18, consignando o que se segue:

“a) Da ausência de infração ao art.4º,§3º do Decreto Federal nº6.523/08

O legislador determina que o fornecedor garanta que o consumidor tenha acesso ao atendimento humano sem a necessidade de fornecer previamente seus dados ao atendimento robotizado. Em outras palavras, para iniciar uma conversa com o atendente humano, o consumidor não é obrigado a informar o número da sua linha telefônica ou dos seus documentos.

No caso, de acordo com o agente fiscal, foi o atendente humano (Sr. Leonardo) que lhe solicitou o número de telefone e os três primeiros dígitos do CPF. Ou seja, o atendimento já havia se iniciado, sem que o Agente Fiscal tivesse tido que fornecer tais informações.

b) Da ausência de infração ao art.15, caput e §2º do Decreto Federal nº6523/08.

Pela leitura do referido dispositivo, percebe-se as informações relativas “data, hora e objeto da demanda” são informações que devem ser prestadas ao consumidor, quando este, em momento posterior ao atendimento, requer que lhe seja enviado o “registro numérico” identificador do atendimento.

Até porque, se o “registro numérico” deve ser informado no início do atendimento, é impossível que o atendente saiba (e informe) o “objeto



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

da demanda" ao consumidor, no momento em que informa o "registro numérico".

Verifica-se que a interpretação que o agente fiscal fez do dispositivo legal está equivocada, não havendo qualquer irregularidade no fato de o atendente ter informado apenas o "protocolo" ("registro numérico) do atendimento.

c) Da ausência de infração ao art.1º, caput, da Portaria SDE nº49/09, e ao art.15,§3º, do Decreto Federal 6.523/08.

Considerando que o agente fiscal, que tinha capacidade e total interesse em gravar a ligação para fazer prova de suas afirmações assim não procedeu, considerando que essa irregularidade é diametralmente oposta aos procedimentos de atendimentos adotados no SAC da Tim, e também levando em consideração os equívocos acima indicados, praticados pelo agente fiscal, é certo que essa afirmação, contida no Formulário de Fiscalização não pode servir como fundamento para se concluir que o SAC da Tim estaria em desacordo com o Decreto SAC e demais dispositivos aplicáveis.

d) Da ausência de infração ao art.17, caput, 1ª parte, do Decreto Federal nº6523/08.

A irregularidade imputada à Tim pelo agente fiscal foi a suposta violação ao art.17, caput, 1ª parte, do Decreto SAC, uma vez que o atendente, "perguntado (...) se havia possibilidade de redução do valor do plano informado durante a ligação (...) não soube informar, sendo necessário consultar o supervisor para obter a informação".

Todavia, o agente fiscal não se atentou ao fato de o Decreto SAC permitir, inclusive, a transferência do atendimento para outro setor, caso o atendente original não tenha conhecimento/atribuição a respeito da solicitação do consumidor:

"Art.10. Ressalvados os casos de reclamação e de cancelamento de serviços, o SAC garantirá a transferência imediata ao setor competente para atendimento definitivo da demanda, caso o primeiro atendente não tenha essa atribuição."

e) Da ausência de infração ao art.17,§2º, do Decreto Federal nº 6.523/08

A quinta e última irregularidade imputada à Tim pelo agente fiscal foi a suposta violação ao art.17, §2º, do Decreto SAC, uma vez que a atendente não soube responder de forma objetiva o motivo pelo qual foi



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

recusada a solicitação para que fosse enviada cópia da gravação da chamada fiscalizatória.

A esse respeito, reiterou os esclarecimentos contidos no item “b” acima e por se tratar de desdobramento de outra irregularidade, deve ser aplicado o princípio da consunção, sendo afastada a suposta infração.

Ademais, a operadora Tim informou a receita bruta referente ao ano de 2017 no valor de R\$ 22.611.074.000,00 (vinte e dois bilhões, seiscentos e onze milhões, setenta e quatro mil reais), o que corresponde as operações em todo território nacional.

Esclareceu ainda que não possui faturamento (e respectiva demonstração financeira) dividido por Estado, deste modo entendeu que para alcançar tal resultado, a receita líquida correspondente as operações em todo território nacional deveria ser dividida pelo número de Estados da Federação e Distrito Federal, o que resultaria em R\$837.447.185,19 (oitocentos e trinta e sete milhões, quatrocentos e quarenta e sete mil, cento e oitenta e cinco reais e dezenove centavos).

Por fim, a Tim informou que no final do ano de 2017 possuía 58.634.435 clientes ativos em todo território nacional e 4.999.521 clientes ativos no Estado de Minas Gerais.

Ato contínuo, a representada juntou aos autos o aditamento da sua defesa, para incluir mídia digital contendo cópia da gravação do atendimento do agente fiscal pelo SAC da TIM, que fundamentou a lavratura do Auto de Fiscalização nº1503.18 (fl.336/340).

Neste sentido, acrescentou que observando o diálogo entre o atendente e o agente fiscal, não houve recusa por parte do atendente em fornecer cópia da gravação do atendimento, bem como em nenhum momento o agente fiscal indagou a atendente acerca do motivo da suposta recusa.

Sendo assim, salientou que não há que se falar em infração artigo 1º, caput, da Portaria SDE nº49/49, e/ou ao art.15,§3º, do Decreto Federal nº 6523/08.

Instado a se manifestar sobre eventual interesse em firmar Termo de Ajustamento de Conduta e Transação Administrativa, o Fornecedor requereu concessão de prazo de suplementar para manifestar sobre referidas propostas, o que foi concedido.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Às fls.354/367 foi juntada aos autos cópia do despacho feito pelo Promotor de Justiça oficiante a época na Área de Serviços Regulamentados pela ANATEL, no qual determina o **desmembramento** das reclamações relacionadas a inoperância do serviço de atendimento ao consumidor pelo número *144, que estavam acostadas no Processo Administrativo Nº0024.18.020.423-2, bem como que fosse juntada cópia da Notícia de Fato de nº1.22.000.003401/2018-36, aos autos deste processo administrativo, por se tratarem do mesmo objeto.

A respeito do interesse em firmar o Termo de Ajustamento de Conduta e Transação Administrativa, a Tim informou possuir interesse na celebração de tais propostas, no entanto fez uma ressalva quanto a Cláusula Segunda do TAC que comprometeria o fornecedor a prestar imediatamente as informações solicitadas ao atendente, alegando que tal obrigação é contrária às regras definidas no Decreto Federal nº 6.523/08, que expressamente permite a transferência de atendimento para outro setor, caso o atendente original não tenha conhecimento/atribuição a respeito da solicitação.

Na ocasião transcreveu o artigo 10 do referido decreto para fundamentar suas alegações.

Em continuidade, este subscritor observou que houve um equívoco na formulação da Transação Administrativa, motivo pelo qual determinou que fosse oficiada a representada, encaminhando cópia da nova proposta de TA, para sugestão ou contraproposta, a fim de análise da viabilidade de sua aceitação (fl.387/390).

Aos 26/06/2019 foi realizada na sede desta Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor, audiência com o Procurador da empresa Tim Celular S/A, na tentativa de acordo acerca das propostas apresentadas (fl.394/397).

Na oportunidade, o advogado requereu prazo de 10 (dez) dias úteis para submeter as alterações implementadas na minuta do TAC à análise da diretoria da empresa.

Diante das modificações realizadas na Cláusula Segunda do TAC, referente a introdução de parágrafos específicos sobre situações previstas nos artigos 10 e 17 do Decreto nº 6.523/2008, foi entregue nova minuta de TAC ao procurador da Tim.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Em resposta ao Ofício nº3711/2019, a operadora Tim informou que não concorda com a majoração da multa aplicada e entende que não restou comprovada nos autos conduta irregular do Serviço de Atendimento ao Consumidor da empresa. Ainda assim, alegando estar imbuída do espírito de conciliação, apresentou contraproposta da Transação Administrativa (fl.405/413).

Em atenção à contraproposta apresentada pelo Representado, em e-mail datado de 11/07/2019, fez-se necessário os seguintes esclarecimentos:

Não obstante seja plenamente válida a inclusão na proposta de Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) da assunção dos compromissos de entregar 2.000 mil cartilhas ao Ministério Público Estadual de Minas Gerais, bem como de 1000 folders, ambos voltados à educação do consumidor, a celebração do "Acordo" para solução das irregularidades tratadas no presente procedimento ainda encontra obstáculo no tocante ao valor da multa estipulado na minuta da Transação Administrativa (TA).

A celeuma em torno do valor da multa foi instaurada em razão da apresentação de minuta de TA incompatível com a realidade econômica da empresa representada, elaborada com base em dado de faturamento bruto, provavelmente, de outra empresa não pertencente ao ramo de telefonia.

Desta feita, fez-se necessária a correção do valor da pena pecuniária retratada na primeira minuta de TA encaminhada ao Representado, a fim de assegurar a observância aos princípios da isonomia e da legalidade.

Isso porque, determina a Resolução PJJG nº 14/2019 que o valor da multa administrativa seja apurado com base no porte econômico do infrator, sendo este por sua vez determinado pela receita média mensal da empresa no exercício imediatamente anterior ao ano do registro da infração.

Assim, a multa circunscrita ao Estado de Minas Gerais foi no importe de R\$ 749.960,20 (setecentos e quarenta e nove mil novecentos e sessenta reais e vinte centavos).



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Deste modo, determinou-se que fosse oficiada a empresa Tim para manifestar, em última oportunidade, sobre eventual interesse em firmar TAC e TA, bem como para que, querendo e/ou discordando do valor da multa, comprovasse documentalmente a parcela da Receita Bruta auferida pela TIM no ano de 2017, correspondente ao Estado de Minas Gerais.

A operadora Tim, por sua vez, requereu a reapreciação da contraproposta apresentada e caso não entendesse pelo acolhimento da proposta oferecida, que fosse revisto o cálculo da multa e, conseqüentemente, o valor indicado a título de transação administrativa.

Salientou, que foi considerado a proporcionalidade dos contratos celebrados no Estado de Minas Gerais apenas na última parte do cálculo da multa - base, quando, na verdade, deveria ser considerado na definição da receita bruta auferida pela Tim.

Assim, aduziu que com o refazimento do cálculo, o valor da multa base deveria ser estabelecido em R\$165.727,05 (cento e sessenta e cinco mil, setecentos e vinte e sete reais e cinco centavos), totalizando o valor final em R\$77.339,29 (setenta e sete mil, trezentos e trinta e nove reais e vinte e nove centavos).

Acolhendo a observação realizada pela empresa representada, realizou-se novo cálculo do valor da multa, calculando a Receita Bruta proporcionalmente ao Estado de Minas Gerais, resultando na quantia equivalente à R\$1.927.957.480,49 (um bilhão, novecentos e vinte e sete milhões, novecentos e cinquenta e sete mil, quatrocentos e oitenta reais e quarenta e nove centavos), e não em R\$192.872.461,20 (cento e noventa e dois milhões, oitocentos e setenta e dois mil, quatrocentos e sessenta e um reais e vinte centavos), como alegado pelo representado.

Insta salientar, que para o cálculo da Receita Bruta acima estimada, considerou o número de contratos ativos ao final do ano de 2017 em todo Brasil (58.634.435) e proporcionalmente apenas no Estado de Minas Gerais (4.999.528), informado pela Tim em sua resposta ao Ofício nº1844/2019.

Sendo assim, determinou-se que fosse novamente oficiada a empresa Tim, para que tomando conhecimento das considerações supramencionadas, manifestasse sobre



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

eventual interesse em firmar Transação Administrativa (com o valor da multa alterada para R\$ 501.396,38) e Termo de Ajustamento de Conduta (com a inclusão da previsão da entrega de cartilhas e folders educacionais, conforme contraproposta) com este órgão de defesa do consumidor.

No ensejo, informou-se à representada, que não havendo interesse em firmar referidas propostas, ficava desde já aberto o prazo, para apresentar alegações finais.

Às fls.426/427, constam as planilhas com os últimos cálculos atualizando o valor da multa aplicada.

Tendo em vista o valor atualizado na minuta da Transação Administrativa, a operadora Tim esclareceu que tal fato a impediria de transigir com este órgão ministerial.

Deste modo, vieram aos autos suas Alegações Finais às fls.431/433, no qual reiterou os termos da defesa, onde argumenta pela inexistência de irregularidades no SAC, bem como aduziu pela falta de provas nos expedientes juntados aos autos que fundamentaram a autuação.

Ademais, a empresa representada alegou que o Auto de Fiscalização nº1503/18, que fundamentou o presente processo administrativo, foi produzido em violação aos princípios da ampla defesa e do contraditório, uma vez que foi realizado de forma unilateral, sem a presença de um representante da Tim.

Por fim, ressaltou que os expedientes que constam nos autos e que supostamente fundamentaram a afirmação de que a Tim teria violado o Decreto SAC são absolutamente imprestáveis para os fins pretendidos.

É o necessário relatório.

2 – Da fundamentação

Passo, pois, ao julgamento administrativo dos fatos, com base no CDC, no Decreto 2.181/97, na Resolução PGJ nº 14/19, e na legislação específica aplicável ao SAC.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Primeiramente, cabe esclarecer que o Ministério Público não atua, *in casu*, no exercício de suas funções típicas, mas sim no exercício das funções administrativas do Procon-MG, circunstância que o autoriza a fiscalizar e aplicar as sanções administrativas previstas na Lei Federal nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor). Isso porque o Ministério Público do Estado de Minas Gerais recebeu delegação do Constituinte Estadual para exercer as atividades do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON-MG (Constituição Estadual: ADCT, art. 14) e, assim, cumprir o poder-dever de fiscalizar, no território mineiro, a oferta e a comercialização de produtos e serviços.

Art. 14 – As atividades do Programa Estadual de Proteção ao Consumidor ficam transferidas para a Procuradoria-Geral de Justiça, na forma da lei complementar a que se refere o art. 125 da Constituição Federal.

A Lei Complementar Estadual nº 61/2001, alterada pela Lei Complementar Estadual nº 117/2011, dando cumprimento ao comando constitucional, assim dispõe sobre as competências do Procon-MG:

"Art. 22 - Fica criado o Programa Estadual de Proteção ao Consumidor (PROCON-MG), na estrutura do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, nos termos do art. 14 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias da Constituição do Estado, para fins de aplicação das normas relativas às relações de consumo, especialmente as estabelecidas na Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e no Decreto Federal nº 2.181, de 20 de março de 1997." *Destaquei.*

"Art. 23. Compete ao **Programa Estadual de Proteção ao Consumidor – Procon-MG** -, órgão de administração do Ministério Público, exercer, no Estado, a coordenação da política do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor - SEDC -, cabendo-lhe:

(...)

II - **receber, analisar, avaliar e apurar** consultas e denúncias apresentadas por entidades representativas, por grupo, categoria ou classe de pessoas, por pessoas jurídicas de direito público ou privado ou por consumidores individuais, processando aqueles que noticiarem lesão



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

ou ameaça de lesão a interesses ou direitos difusos, coletivos ou individuais homogêneos;

V - **fiscalizar as relações de consumo e aplicar as sanções e penalidades administrativas** previstas na Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e em outras normas relativas à defesa do consumidor;

VI - **atuar, no processo administrativo, como instância de instrução e julgamento**, observado o disposto na Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e na legislação complementar;

(...) *Destaquei.*

Em consonância com a Constituição Estadual de Minas Gerais e a referida norma complementar, a Resolução PGJ nº 15/2019, a qual regulamenta o Procon-MG e o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor, assim também dispõe de redação semelhante em seu art. 3º.

Conforme disposto na Resolução Conjunta PGJ CGMP nº 03/09 (que regulamenta o Inquérito Civil (IC) e o Procedimento Preparatório (PP) no âmbito do Ministério Público), este dispõe dos seguintes instrumentos típicos para sua atuação administrativa:

- I - Inquérito Civil (IC);
- II - Procedimento Preparatório (PP);
- III - Termo de Ajustamento de Conduta (TAC); e
- IV - Recomendação;

Ao lado da atuação administrativa típica do órgão ministerial, ou seja, a instauração de IC e PP, temos ainda, por expreso comando constitucional, as atividades do Procon-MG que foram transferidas ao Ministério Público. E os artigos 22 a 24 da Lei Complementar Estadual nº 61/01 conferem as características básicas, prerrogativas e competências administrativas do PROCON-MG, para o cumprimento de seu mister institucional.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Da mesma forma, a Resolução PGJ nº 14/19 (que regulamenta o Procon-MG e o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor) prevê em seu art. 3º, que as autoridades administrativas do Procon-MG (integradas pelos Promotores de Justiça atuantes junto às Promotorias de Defesa do Consumidor do Ministério Público de Minas Gerais) dispõem de instrumentos administrativos próprios para o desempenho de suas atividades, quais sejam:

I - investigação preliminar;

II - processo administrativo;

§1º No curso da investigação preliminar, a autoridade administrativa poderá contar com os seguintes instrumentos:

I - medidas administrativas cautelares;

II – termo de ajustamento de conduta;

III – **recomendação**;

§2º No curso do processo administrativo, poderá contar com os seguintes instrumentos:

I - medidas administrativas cautelares;

II - transação administrativa;

III – termo de ajustamento de conduta;

IV – recomendação;

Assim, para apurar determinado fato, o Promotor de Justiça, com atribuição na defesa do consumidor, dispõe de todos esses instrumentos administrativos (IC, PP, IP ou PA), cabendo a ele a escolha do expediente que considerar mais eficiente e efetivo no trato da defesa dos direitos dos consumidores.

Atuando através dos expedientes próprios do Procon-MG (IP ou PA) o Promotor de Justiça exercerá sua função administrativa junto ao órgão de defesa do consumidor, e cumprindo, assim, seu poder-dever de fiscalizar a oferta e a comercialização de produtos e serviços, bem como a de aplicar as sanções previstas no CDC e no Decreto 2.181/97, contra os fornecedores que cometerem infrações administrativas contra as relações de consumo.

Logo, a atuação do Procon-MG está amparada sob os aspectos da constitucionalidade, juridicidade e legalidade, sob pena de tornar letra morta a exigência



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

constitucional de que o Estado promova, na forma da lei, a defesa do consumidor (CR/88, art. 5º, XXXII).

Posto isso, o objeto dos contratos de telefonia encontra-se entre os interesses e direitos dos consumidores; conseqüentemente, o Procon-MG é legítimo para aplicar as sanções administrativas previstas na Lei Federal n.º 8.078/90 em caso do descumprimento daquele pela infratora.

E é a indeterminabilidade dos consumidores potencialmente sujeitos à adesão contratual que legitima a atuação do Procon-MG.

Assim, embora as reclamações que motivaram as fiscalizações ao SAC do Fornecedor tenham sido apresentadas por consumidores individualmente considerados, as infrações constatadas pelos Agentes Fiscais do Procon-MG atingem, sem a menor sombra de dúvida, um número indeterminado de pessoas e a sociedade como um todo (repercussão social), dada a indivisibilidade do caráter difuso de que se reveste o direito ferido, notadamente em se tratando de contrato de adesão (artigo 81, parágrafo único, I, do CDC).

Ressalto que a doutrina é firme no sentido de que são beneficiários dessa tutela "todos os consumidores, pessoas indeterminadas e que, por circunstâncias fáticas, principalmente de tempo e lugar, estão expostas às práticas indicadas" (MARQUES, Claudía Lima et al. Manual de Direito do Consumidor. 3. ed.ª São Paulo : Editora RT, 2010, p. 437).

Insta salientar, que o objeto deste processo foi devidamente delimitado, de modo que a recorrente teve garantidos seus direitos processuais de ampla defesa e contraditório. Aliás, a própria fornecedora manifesta, em fls. 105/123 sua defesa e às fls. 371/372; 405; 421/422; 431/433, sua contrariedade ao Termo de Ajustamento de Conduta e Transação Administrativa.

Desta feita, ultrapassada a questão preliminar acima, passamos ao julgamento do mérito, de acordo com as práticas infrativas descritas às fls.03/15 dos autos:

1) O SAC do fornecedor condiciona o acesso inicial ao atendente ao prévio fornecimento de dados pelo consumidor (Artigo 4º, §3º do Decreto nº 6.523/08; artigos



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

4º, V, 6º, IV, 7º, e art. 39, VIII, da Lei nº 8.078/90; e artigos 12, IX, “a”, do Decreto 2.181/97).

Aludida infração está disposta no artigo 4º, §3º do Decreto nº 6.523/08 da seguinte maneira:

Art. 4º O SAC garantirá ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços.

[...]

§3º **O acesso inicial ao atendente não será condicionado ao prévio fornecimento de dados pelo consumidor.** (grifo nosso)

Ou seja, não pode o fornecedor, sob qualquer pretexto, solicitar que o consumidor forneça o número do CPF antes de lhe permitir falar diretamente com o atendente.

No entanto, o agente fiscal ao lavrar o Auto de Infração nº 1503/18, equivocou-se ao autuar o representado por violação a este dispositivo legal.

Conforme se observa na descrição da autuação, o agente fiscal consignou que “o atendente Sr. Leonardo solicita o número telefônico com DDD para iniciar o atendimento, posteriormente são requeridos os três primeiros números do CPF do consumidor”, ou seja, a solicitação dos dados não foram condicionantes para ter acesso inicial ao falar com atendente, uma vez que fora o próprio atendente que solicitou as informações.

Assim, não restou configurada a prática infrativa no SAC do fornecedor consistente em condicionar o acesso inicial ao atendente ao prévio fornecimento de dados pelo consumidor, sendo forçoso o julgamento pela **Insubistência** da referida autuação.

2) **O SAC do fornecedor não informa ao consumidor, no início do atendimento, o registro numérico (protocolo) com data, hora e objeto da demanda.**(artigo 15, caput e seu §2º do Decreto nº 6.523/08; artigos 4º, V, 6º, III e IV, 7º, e art. 39, VIII, da Lei nº 8.078/90; e artigos 12, IX, “a”, do Decreto 2.181/97)



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Acerca do acompanhamento das demandas, dispõe o Decreto 6.523/08 que tal acontecerá através de registro numérico, podendo ainda o consumidor solicitar referida informação, que lhe será enviada, a sua escolha, por correspondência ou por meio eletrônico.

As normas infringidas foram editadas dentro da sistemática consumerista, com o intuito de garantir aos consumidores (efetivos e potenciais) a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, direito básico reconhecido expressamente pelo art. 6º, inciso III, do CDC, não podendo o Representado afastar essa prerrogativa do consumidor, por ser informação indispensável a sua defesa e ao esclarecimento dos fatos.

É direito básico daquele que procura o atendimento telefônico (ainda que meramente para receber informações, tirar dúvidas ou fazer sugestões), receber um registro numérico para acompanhamento de sua demanda, e ter acesso ao mesmo quando solicitado. O direito a essa informação é dever legal do fornecedor, cujo descumprimento, qualifica-se como antijurídico e injusto.

Ademais, a negativa de entrega do registro numérico do atendimento, com data, hora e objeto da demanda caracteriza-se como prática abusiva nos termos do disposto no artigo 39, VIII do Código de Defesa do Consumidor, na medida em que desrespeita determinação expressa do Decreto nº 6523/08 (art. 15, §§ 1º ao 4º) e da Resolução nº 632/14 da Anatel (art. 7º, §§1 e 2º).

Não obstante os esclarecimentos acima prestados, forçosa a análise do argumento de defesa apresentado pelo Representado acerca da referida autuação, no qual aduziu o seguinte: "Pela leitura do referido dispositivo, percebe-se as informações relativas "data, hora e objeto da demanda" são informações que devem ser prestadas ao consumidor, quando este, em momento posterior ao atendimento, requer que lhe seja enviado o "registro numérico" identificador do atendimento."

Neste sentido, assiste razão a defesa apresentada pela operadora Tim, uma vez que a data, hora e objeto serão informados ao consumidor quando ele solicitar o envio do registro numérico para acompanhamento da demanda.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Cumprido ressaltar que o próprio fiscal consignou no auto de infração que é informado o registro numérico (protocolo) quando solicitado a opção pelo menu eletrônico, falar com um de nossos atendentes

Diante do exposto, também se impõe pelo julgamento da **Insubsistência** da referida autuação.

3) O fornecedor recusa ou dificulta a entrega da cópia da gravação das chamadas efetuadas para o SAC, quando solicitado pelo consumidor ou pelo órgão fiscalizador; a qual deveria ocorrer no prazo de 10 dias (artigo 1º, caput, da Portaria SDE nº 49/09 c/c §3º do artigo 15 do Decreto nº 6.523/08; art. 4º, V, 6º, III e IV, art. 7º, e art. 39, VIII, da Lei nº 8.078/90; e art. 12, IX, "a", do Decreto 2.181/97)

Nem o Decreto n.º 6.523/08 nem a Portaria SDE n.º 49, de 12 de março de 2009, trouxeram em seu texto hipótese que eximisse a recorrente de responsabilidade por eventual descumprimento do encaminhamento da cópia da gravação requerida pelo consumidor ou pelo órgão fiscalizador. Pelo contrário, o artigo 1.º da aludida portaria é claro ao considerar abusiva a recusa ou a imposição de dificuldades para essa entrega. Veja-se:

Art. 1º Considerar abusiva, no serviço de atendimento ao consumidor por telefone, no âmbito dos serviços regulados pelo Poder Público Federal, dentre outras práticas, recusar ou dificultar, quando solicitado pelo consumidor ou por órgão competente, a entrega da gravação das chamadas efetuadas para o Serviço de Atendimento ao Consumidor, no prazo de 10 (dez) dias; Parágrafo único. A entrega deverá ocorrer por meio eletrônico, por correspondência ou pessoalmente, a critério do solicitante.

No caso dos autos, o fiscal registrou que: "foi solicitado à atendente Sra. Érica a cópia da gravação da chamada efetuada referente ao atendimento, sendo de imediato recusada pela mesma."

Em sua defesa, apresentada às fls.337, a empresa representada transcreveu parte do diálogo realizado entre o agente fiscal e a atendente do SAC, consignado o seguinte:



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

“(…)

-Agente Fiscal: Essa ligação está sendo gravada né?

-Atendente (Érica): Sim

-Agente Fiscal: Tem como você me enviar essa gravação?

-Atendente (Érica): Não, não consigo te enviar por aqui essa gravação. Não consigo.

-Agente Fiscal: Essa ligação que estamos tendo você não consegue me enviar?

-Atendente (Érica): Não, ela gerou um número de protocolo, e com esse número você consegue solicitar a gravação.

-Agente Fiscal: Eu consigo solicitar a gravação com o número do protocolo?

-Atendente (Érica): Isso. É a informação que a gente tem para dar para o cliente, tudo é protocolo, entendeu?

(…)

Ora, verifica-se através do diálogo transcrito pela operadora TIM que a atendente dificultou e não processou a solicitação do agente fiscal em enviar cópia da gravação da chamada efetuada para o SAC.

A alegação de que a solicitação do envio da gravação da chamada se processaria em outro setor, através do número do protocolo informado no início do atendimento, não justifica o procedimento adotado pelo SAC da TIM, uma vez que a ligação já tinha gerado um registro numérico (protocolo) e para isso bastava que atendente ao menos processasse a solicitação feita pelo agente fiscal em enviar cópia da gravação.

Também não merece prosperar o argumento utilizado pela representante de que “o agente fiscal, que tinha capacidade e total interesse em gravar a ligação para fazer prova de suas afirmações assim não procedeu”, já que nos termos do dispositivo legal transcrito, não faz diferença que a solicitação tenha sido formulada pelo consumidor ou pelo órgão de defesa do consumidor. No momento do atendimento realizado pelo SAC, sendo requerido o encaminhamento da gravação e havendo recusa ou dificuldade para a entrega da gravação solicitada, automaticamente estará caracterizada a prática abusiva.

Pelo exposto, julgo **SUBSISTENTE** a infração descrita no item 4.2 do Auto de Infração nº 1503.18.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

4) As informações solicitadas ao atendente não são prestadas imediatamente (Art. 17, caput, 1ª parte, do Decreto nº 6.523/08; art. 4º, V, 6º, III e IV, art. 7º, e art. 39, VIII, da Lei nº 8.078/90; e art. 12, IX, “a”, do Decreto 2.181/97)

O agente fiscal ao autuar a operadora TIM por descumprimento da referida norma, descreveu o seguinte no Auto de Infração: “Perguntado ao atendente Sr. Leonardo se havia possibilidade de redução do valor do plano informado durante a ligação, a princípio o atendente não soube informar, sendo necessário consultar o supervisor para obter as informações”.

Ora, se o atendente não se sentiu apto a prestar as informações solicitadas pelo fiscal, ou não possuía essa atribuição, deveria ter realizado a transferência da ligação para o setor competente daquele número de atendimento e não consultado seu supervisor para obter as informações.

Cumpra esclarecer que o Decreto Nº6523/08 ao mesmo tempo que determina que o atendente do SAC preste imediatamente as informações solicitadas pelo consumidor, permite que haja a transferência do atendimento para outro setor, caso o atendente original não tenha conhecimento/atribuição a respeito da solicitação do consumidor, o que ocorreu no caso em apreço.

Assim, deve o fornecedor, ressalvados os casos de reclamações e cancelamentos, garantir a transferência imediata ao setor competente para o atendimento definitivo da demanda, nos termos do *caput* do artigo 10 do Decreto nº 6.523/2008.

A transferência da ligação deverá ser efetivada em até sessenta segundos (§1º do artigo 10 do Decreto nº 6.523/2008) e uma vez transferidas ao setor competente, as informações solicitadas pelo consumidor deverão ser prestadas imediatamente (artigo 17, primeira parte, do Decreto nº 6.523/2008).

Diante do exposto, julgo **SUBSISTENTE** a autuação descrita no Item 5.1 do Auto de Infração 1503.18.

5) A resposta do fornecedor não é clara e objetiva (artigo 17, §2º do Decreto nº 6.523/08; art. 4º, V, 6º, III e IV, art. 7º, e art. 39, VIII, da Lei nº 8.078/90; e art. 12, IX, “a”, do Decreto 2.181/97)



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Referida prática infrativa está disposta no Art.17 do Decreto nº 6523/08 da seguinte forma:

“Art.17-As informações solicitadas pelo consumidor serão prestadas imediatamente e suas reclamações, resolvidas no prazo máximo de cinco dias úteis a contar do registro.”

A operadora de telefonia Tim foi autuada por desrespeito a referida infração porque, consoante o que fora consignado pelo agente fiscal, ao solicitar o envio da cópia da gravação da chamada realizada para o SAC, a atendente recusou a solicitação e não soube responder de forma objetiva o motivo da recusa.

Neste sentido segue parte da conversa realizada entre o agente fiscal e a atendente da Tim:

“(…)

-Agente fiscal: Essa ligação está sendo gravada né?

-Atendente: Sim

-Agente fiscal: Tem como você me enviar a gravação?

-Atendente: Não, não consigo te enviar por aqui essa gravação. Não consigo.

-Agente fiscal: Essa ligação que estamos tendo você não consegue me enviar?

-Atendente: Não, ela gerou um número de protocolo, e com esse número você consegue solicitar a gravação.

-Agente fiscal: Eu consigo solicitar a gravação com o número do protocolo?

-Atendente: Isso. É a informação que a gente tem pra dar para o cliente, tudo é protocolo entendeu?

-Agente fiscal: Para quem eu preciso ligar pra conseguir a gravação?

-Atendente: Você precisa do protocolo, pra pedir pro setor responsável ter essa gravação.

-Agente fiscal: E qual seria esse setor? Você poderia me informar? Por esse número mesmo? 1056?

-Atendente: Sim, porém o senhor precisa escutar as opções...eu não sei dizer algo correto.

Agente fiscal: Através dessa ligação eu não consigo solicitar né?

Atendente: Não, não



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

(...)"

Verificou-se através do diálogo acima transcrito que, diante da recusa pela atendente em enviar cópia da gravação da chamada efetuada para o SAC, se o fiscal não houvesse questionado a respeito da forma como deveria ser feita a solicitação do envio daquela chamada, a atendente teria apenas prestado a informação de que ela não enviava e que através do número de protocolo que foi gerado é que poderia ser feita tal solicitação.

Desta forma, a resposta fornecida pela atendente do SAC da operadora Tim não foi clara e objetiva como a lei exige, não cumprindo satisfatoriamente e com plena efetividade, o fim específico do dever de informar.

Por todo exposto, julgo **SUBSISTENTE** a infração descrita no item 5.2.2 do Auto de Infração nº 1503.18.

3 – Conclusão

Restou claro, portanto, que a empresa representada acima qualificada incorreu nas práticas infrativas do artigo 1º, caput, da Portaria SDE nº 49/09 c/c §3º do artigo 15 do Decreto nº 6.523/08; Art. 17, caput, 1ª parte, do Decreto nº 6.523/08; artigo 17, §2º do Decreto nº 6.523/08; dos artigos 4º, V, 6º, III e IV, 7º, e 39, VIII, da Lei nº 8.078/90; e artigo 12, IX, "a", do Decreto 2.181/97, estando, pois, sujeito à sanção administrativa prevista no art. 56, inciso I da Lei 8.078/90.

Corroborando o Auto de Infração, em uma pesquisa realizada no site Reclame Aqui (print anexo), verificou-se a existência de elevado número de reclamações relacionadas a má prestação do serviço de atendimento ao consumidor pela Tim, constatando que referida empresa não possui boa reputação.

Assim, levando em consideração a natureza da infração, a condição econômica e a vantagem auferida, aplico ao infrator a pena de multa, conforme artigo 56 da lei 8.078/90. Atento aos dizeres do artigo 57 do CDC e artigos 24 e segs. do Decreto 2.181/97 e art. 20 da Resolução PGJ nº 14/19, passo à graduação da pena administrativa.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

a) As infrações que ensejam essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ n.º 14/19, figuram no grupo 1, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo, pelo que aplico fator de pontuação 1.

b) Verifico a ausência de vantagem auferida com a prática infrativa, razão pela qual aplico o fator 1.

c) Por fim, com o intuito de se comensurar a condição econômica do infrator, dever-se-á considerar a sua receita mensal média, o que o fazemos com base na receita bruta, nos termos do art. 24, da Resolução PGJ n.º 14/19.

Conforme Demonstração do Resultado do Exercício Financeiro/2017 (fl.250/325), a Receita Operacional Bruta do reclamado equivale ao valor de R\$ 22.611.074.000,00 (vinte e dois bilhões, seiscentos e onze milhões, setenta e quatro mil reais).

Realizou-se ainda o cálculo proporcional da multa com base no número de clientes cadastrados pela TIM, ao final do ano de 2017, em todo o Brasil e somente do Estado de Minas Gerais (fl. 372).

Assim, calculada a Receita Bruta proporcionalmente ao Estado de Minas Gerais, resultou na quantia equivalente à **R\$1.927.957.480,49 (um bilhão novecentos e vinte e sete milhões novecentos e cinquenta e sete mil quatrocentos e oitenta reais e quarenta e nove centavos)**.

Insta considerar que para o cálculo da Receita Bruta, acima estimada, considerou o número de contratos ativos ao final do ano de 2017 em todo o Brasil (58.634.435) e apenas no Estado de Minas Gerais (4.999.528), informado pelo Representado em sua resposta ao Ofício n.º 1844/2019.

Desta forma, o porte econômico da reclamada, em razão de seu faturamento bruto é considerado GRANDE, o qual tem como referência o fator 5000.

Estabelecido o valor do faturamento bruto, calculo a receita mensal média no valor de R\$ 1.657.570.250,00 (um bilhão, seiscentos e cinquenta e sete milhões, quinhentos



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

e setenta mil e duzentos e cinquenta reais), o qual será usado como parâmetro para a aplicação da multa.

d) Com os valores acima apurados, estando retratadas a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica, aplico os dados à fórmula prevista no artigo 28 da Resolução PGJ n.º 14/19, motivo pelo qual fixo o *quantum* da pena-base no valor de R\$ 4.824.893,70 (quatro milhões, oitocentos e vinte e quatro mil oitocentos e noventa e três reais e setenta centavos), conforme se depreende da planilha de cálculos anexa, nos termos do art. 27 da Resolução PGJ n.º 14/19.

e) Reconheço a circunstância atenuante da primariedade (Dec. n.º 2.181/97, art. 25, II), motivo pelo qual diminuo a pena-base em metade, nos termos do art. 29 da Resolução PGJ n.º 14/19, resultando no valor de R\$ 2.412.446,85 (dois milhões quatrocentos e doze mil quatrocentos e quarenta e seis reais e oitenta e cinco centavos).

f) Reconheço a circunstância agravante prevista no inciso VI do artigo 26 do Decreto 2.181/97, eis que a prática infrativa ocasiona dano coletivo, pelo que aumento a pena em 1/2 (metade), totalizando o *quantum* de R\$ 3.618.670,28 (três milhões, seiscentos e dezoito mil, seiscentos e setenta reais e vinte e oito centavos).

g) Em substituição à aplicação cumulativa das multas relativas a cada uma das infrações cometidas, efetuou-se o acréscimo de 1/3 (um terço), previsto no art. 20, § 3º da Resolução PGJ n.º 14/19, ficando em R\$ 4.824.893,70 (quatro milhões, oitocentos e vinte e quatro mil oitocentos e noventa e três reais e setenta centavos).

Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de R\$ 4.824.893,70 (quatro milhões, oitocentos e vinte e quatro mil oitocentos e noventa e três reais e setenta centavos).

ISSO POSTO, determino:

1) a intimação da Representada, para que, **no prazo de 10 dias úteis**, a contar do recebimento da notificação:



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

a) recolha à conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (C/C nº 6141-7 – Agência nº 1615-2 - Banco do Brasil), o percentual de 90% do valor da multa fixada acima, isto é, o valor de **R\$ 4.342.404,33 (quatro milhões trezentos e quarenta e dois mil quatrocentos e quatro reais e trinta e três centavos)**, nos termos do PU, do art. 37 da Resolução PGJ nº 14/19;


b) ou apresente recurso a contar da data de sua intimação, nos termos dos arts. 46, § 2º e 49, ambos do Decreto nº 2.181/97.

2) Publique-se extrato dessa decisão, no Diário Oficial Eletrônico do Ministério Público "DOMP/MG", e disponibilize o seu inteiro teor no *site* do Procon-MG.

3) Após, conclusos.

Cumpra-se na forma legal.

Belo Horizonte, 03 de fevereiro de 2020.



Glauber S. Tatagiba do Carmo
Promotor de Justiça

PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA			
ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA			
Janeiro de 2020			
Infrator	TIM CELULAR S.A		
Processo	0024.18.005962-8		
Motivo	Auto de Infração nº 1503.18		
1 - RECEITA BRUTA			R\$ 1.927.957.480,49
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 160.663.123,37
2 - PORTE DA EMPRESA (PE)			
a	Micro Empresa	220	R\$ 0,00
b	Pequena Empresa	440	R\$ 0,00
c	Médio Porte	1000	R\$ 0,00
d	Grande Porte	5000	R\$ 5.000,00
3 - NATUREZA DA INFRAÇÃO			
a	Grupo I	1	3
b	Grupo II	2	
c	Grupo III	3	
d	Grupo IV	4	
4 - VANTAGEM			
a	Vantagem não apurada ou não auferida	1	1
b	Vantagem apurada	2	
Multa Base = PE + (REC BRUTA / 12 x 0,01) x (NAT) x (VAN)			R\$ 4.824.893,70
Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%			R\$ 2.412.446,85
Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%			R\$ 7.237.340,55
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 31/12/2019			230,91%
Valor da UFIR com juros até 31/12/2019			3,5212
Multa mínima correspondente a 200 UFIRs			R\$ 704,24
Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs			R\$ 10.563.598,43
Multa base			R\$ 4.824.893,70
Multa base reduzida em 1/2 – art. 25, II do Dec. 2181/97			R\$ 2.412.446,85
Acréscimo de 1/2 – art. 26, VI do Decreto 2.181/97			R\$ 3.618.670,28
Acréscimo de 1/3- art. 20, § 3º da Resolução PGJ nº 14/19			R\$ 4.824.893,70
90% do valor da multa (art. 37 da Resolução PGJ nº 14/19)			R\$ 4.342.404,33

