



**MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO**  
**MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS**  
**PRIMEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DOS DIREITOS CONSUMIDOR**

**EXMO. SR. JUIZ DE DIREITO DA \_\_\_\_VARA CÍVEL DA CIRCUNSCRIÇÃO  
ESPECIAL JUDICIÁRIA DE BRASÍLIA/DF.**

“Boa tarde; Pago pelo serviço de internet diario, porem eu mal acesso o serviço pela manha e logo baixa uma mensagem informando que ja atingi o limite da minha franquia .Portanto meu serviço sera bloqueado. De fato a tim realmente bloqueia o serviço.”<sup>1</sup>

**O MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS**, no uso de suas atribuições legais, por intermédio da Primeira Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor, com fundamento na Lei na Lei 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor) e disposições aplicáveis da 7.347/85 (Lei da Ação Civil Pública), vem perante Vossa Excelência, **ajuizar** a competente

**AÇÃO CIVIL PÚBLICA**

em desfavor da **TIM CELULAR S/A**, pessoa jurídica de direito, com sede na capital do Estado de São Paulo, na Avenida Giovanni Gronchi, nº 7.143, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 04.206.050/0001-80 e representação nesta

---

<sup>1</sup> Postado por Jussara. bloqueio da internet. Disponível em <<https://www.reclamao.com/reclamacao-contratim-celular-sa/922921/bloqueio-da-internet/>>. Acesso em 9 de abril de 2015.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO**  
**MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS**  
**PRIMEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DOS DIREITOS CONSUMIDOR**

capital, no SIG, Quadra 04, lote 217, CEP 70610-400, Brasília- DF, pelos argumentos fáticos e jurídicos a seguir expostos.

## **1. DOS FATOS**

Instaurou-se no âmbito deste MPDFT o Procedimento Preparatório nº 08190.049520/15-19, com a finalidade de apurar conduta abusiva da empresa de telefonia Tim S/A, em face da notícia de **alteração unilateral** das regras contratuais de seus pacotes de serviços de acesso à internet (doc. 01). Restou apurado que para dar ares de legitimidade à prática abusiva de alteração unilateral dos contratos em vigor quanto ao uso da internet, a ré TIM enviou SMS aos seus consumidores mensagem de seguinte teor: “A partir de 20/03, ao consumir todo o seu pacote de dados, sua conexão será interrompida.”

Conforme explicitado na página da internet da empresa ré (doc. 02):

*A partir de 15/01/2015, as ofertas diárias: Infinity Web 10, Infinity Web 30, Infinity Web 100, Infinity Web 10 + Torpedo, Infinity Web + 30 e o benefício de internet na oferta Turbo 7 sofrerão alterações no que se refere a navegação de internet após atingimento da franquia de dados contratada nos estados RS e PE, além do DDD 19. Demais regiões do Brasil sofrerão a alteração a partir de 20/02/2015. Ao atingir o limite de uso da franquia diária de internet das ofertas mencionadas, a conexão de dados será interrompida.”<sup>2</sup>*

Importa destacar, o Brasil permite a exploração dos serviços de telefonia móvel por parte de quatro grandes operadoras e por incrível que pareça, **todas as empresas** alteraram o seu *modus operandi*

<sup>2</sup>Informativo de Internet tirado do site oficial da TIM – Disponível em: <<http://www.tim.com.br/sp/para-voce/internet/informativo-de-internet>> . Acesso em 9 de abril de 2015.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO**  
**MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS**  
**PRIMEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DOS DIREITOS CONSUMIDOR**

**simultaneamente**, o que caracteriza, *grosso modo*, prática de cartel em detrimento do povo brasileiro. Na órbita do direito consumerista, o Ministério Público promove e promoverá as competentes ações civis públicas, para fazer cessar a prática abusiva.

A ré Tim S/A é investigada por um número elevado de condutas abusivas anteriores, tais como a derrubada unilateral de chamadas de voz abrangidos por pacote diferenciado de preços de pagamento por chamada, cobrança indevida de tarifas e sobreleva destacar, a prestação precária de internet móvel pelo sistema 3G, cuja velocidade de navegação, por mostrar-se aquém da anunciada. Por essas condutas e outras, já foram ajuizadas diversas ações civis públicas, destacando a Ação Civil Pública nº 2012.01.1.092509-7, em trâmite perante a 18ª Vara Cível de Brasília-DF (doc. 03).

Nessa ação civil, o douto juízo acolheu parte dos pleitos do Ministério Público e assim foi objeto de fundamentação pelo juiz sentenciante, *verbis* (doc. 04):

(...) Deveras, **a redução unilateral da velocidade de conexão à internet não se coaduna com as normas precitadas, tendo em vista que, no final das contas, acabam por significar uma alteração unilateral do preço do serviço pela fornecedora, o que vulnera, igualmente, o inciso do art. 51 da lei consumerista.** [grifo nosso]

Ora, cobrar um específico valor por um serviço e, durante o seu fornecimento, reduzir a qualidade desse mesmo serviço equivale, indiretamente, a alterar o seu preço – **paga-se a mesma quantia por prestações de qualidades diferentes.** (...)

Ante o exposto, julgo parcialmente procedentes os pedidos formulados na inicial para: **a) declarar a abusividade da redução unilateral da velocidade de navegação na internet, pela parte ré, após o consumo de determinado volume de dados por seus clientes, nos termos da fundamentação supra.**[grifo nosso]



**MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO**  
**MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS**  
**PRIMEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DOS DIREITOS CONSUMIDOR**

Enfim, como é de conhecimento geral, a praxe no mercado e prática antes adotada pela Tim e **demais operadoras** de telefonia móvel, consistia na **redução de velocidade** de acesso à internet após a utilização de determinado volume de dados por seus usuários. Logo, a **legítima expectativa** do público consumidor era a de que, não obstante o consumo de volume de dados, o acesso à internet continuaria, muito embora com redução de velocidade.

Destarte, o consumidor mesmo tolhido na velocidade anunciada de contratação, ainda possuía a possibilidade de usufruir do serviço de internet (de forma precária) para tarefas que demandassem **menor capacidade de conexão**.

Quanto ao caso da operadora ré TIM, investigação encetada pelo Ministério Público apurou que a publicidade consistia em anunciar de forma ostensiva com o lema “Navegação ilimitada”, pois dados essencialmente técnicos como velocidade de navegação e volume de dados possuem diferenças sutis, desconhecidas do grande público consumidor. Na investigação e acolhida em parte pelo douto juízo, foi exigido que a empresa cumprisse com o **dever de oferta** e garantisse a navegação ilimitada, conforme consta da inclusa cópia da sentença e inicial de ação civil pública daquele feito (doc. 4).

No entanto, e por incrível que pareça, a sentença proferida na referida ação civil pública foi **imediatamente esvaziada** pela prática abusiva da ré em simplesmente **alterar unilateralmente** a prática usual (e abusiva) de redução da velocidade. À luz da atual celeuma posta a este juízo, a possibilidade de conexão com a internet em velocidade reduzida após a franquia de dados seria uma verdadeira vantagem” ao usuário se levarmos em



**MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO**  
**MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS**  
**PRIMEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DOS DIREITOS CONSUMIDOR**

conta a recente pretensão da empresa de interromper, **total e absolutamente**, os dados de internet móvel após consumo da franquia.

Com a sentença judicial que reconhece a abusividade da mera redução de velocidade de acesso à internet, a ré Tim sem nenhum pudor, resolve utilizar de sua posição de **superioridade** e não mais reduz a velocidade: **interrompe o serviço de acesso à internet**. Ou seja, se a redução da velocidade o judiciário reconhece como prática abusiva, agora a empresa ré simplesmente **interrompe** o serviço de acesso à internet.

Portanto, ao alterar unilateralmente a forma de prestação do serviço de internet, a empresa não oferece nenhuma compensação aos seus consumidores com contratos firmados sob a égide de condições predispostas.

A alteração unilateral engendrada é a seguinte: o serviço de acesso à internet era prestado com a promessa de **navegação ilimitada**, mas ao atingir determinado volume de dados acessados, a velocidade de conexão era reduzida substancialmente, fato que ainda permitia ao consumidor de usufruir alguns serviços, por demandarem capacidade inferior de conexão. Por exemplo, o aplicativo *Whatsapp* requer uma velocidade pequena para usufruir de suas funcionalidades, na transmissão de mensagens de texto e alguma velocidade maior na transmissão de mensagens de imagens.

E a partir de 20 de março de 2015, não mais se fala em redução de velocidade de internet: O serviço de acesso à internet é simplesmente interrompido para **todos os serviços**. Não fosse suficiente, os valores cobrados pelos planos de acesso à internet permanecem os mesmos, inclusive aos contratos vigentes anteriormente à alteração contratual unilateral.

E a ré Tim, em agressiva campanha de marketing publicitário, lança mão de supostos novos planos pós-pagos, denominados “Liberty



**MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO**  
**MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS**  
**PRIMEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DOS DIREITOS CONSUMIDOR**

Express”. Nos planos ofertados, o consumidor continua a pagar quantia fixa por mês, com pequenas variações na chamada franquia de dados, e como se fosse um enorme benefício, tem acesso integral às funcionalidades do aplicativo Whatsapp (Doc. 05).

O aparente benefício consiste em não descontar da franquia de dados do consumidor pela utilização do aplicativo, dado que a ré TIM firmou um acordo de marketing com a empresa WhatsApp Inc. (“WhatsApp”). O acordo é **pernicioso** ao público consumidor, como será adiante enfrentado.

A ré TIM ainda mascara suas publicidade ao dizer que “a partir de agora”, os consumidores teriam as opções de contratar pacote adicional de dados após o fim da franquia ou alterar o plano. A única e verdadeira inovação reside em que, a partir do término da franquia, o consumidor não mais poderá navegar em velocidade reduzida: ou contrata pacote adicional, ou altera o seu plano, ou simplesmente perde totalmente o acesso à internet naquele mês.

Os atos subsequentes à sentença proferida na ACP nº 2012.01.1.092509-7 são mais agressivos do que a conduta lá discutida. A falta de **boa-fé** negocial é evidente. Diante de sua condenação pela prática abusiva a empresa ré podou *in totum* os direitos de seus clientes e ainda fez disso um **negócio**, para divulgar nova plataforma de serviços – o “Liberty Express”.

Além do prejuízo ao consumidor pelo corte de um serviço, há indireta **indução** à contratação dos planos “com Whatsapp ilimitado”, forçando o consumidor a **pagar mais** para ter o mesmo padrão daquilo que fora inicialmente contratado.

Como mencionado, o acesso a tal serviço já era “ilimitado”, visto que a velocidade reduzida após o fim da franquia de dados era suficiente para a utilização do mesmo – e não mais será (e o consumidor deverá



**MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO**  
**MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS**  
**PRIMEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DOS DIREITOS CONSUMIDOR**

contratar novo plano) unicamente por conta da alteração unilateral das condições contratuais pela Tim. Agora, a TIM simplesmente **desliga** o serviço quando o usuário consumir a franquia mensal de dados.

Ressalte-se que, de acordo com informativo veiculado pela demandada, *verbis* (doc. 02):

*“mesmo que haja interrupção do serviço de dados e o **cliente opte por não contratar o pacote adicional ou migrar para uma franquia superior, alguns serviços dependentes de internet como, por exemplo, o aplicativo Blah e o aplicativo Meu Tim poderão continuar sendo acessados pelos clientes**”.*

Isso significa, com o fim da franquia de dados, **o consumidor poderá utilizar apenas aplicativos vinculados a serviços oferecidos pela própria Tim**, muitas vezes onerosos. Neste caso, é plenamente dedutível que tal “benesse” aproveita mais à própria operadora do que ao consumidor.

Tais condutas, em conjunto e separadamente, lesam os direitos dos consumidores dos serviços de acesso móvel à internet, gerando excessiva onerosidade à parte vulnerável da relação de consumo, conforme oportunamente se exporá.

Imperioso afirmar, as operadoras de telefonia móvel querem faturar mais e não importa como. Com a constatação de que praticamente todos os consumidores utilizam os serviços de internet móvel, as quatro operadoras de telefonia ao invés de incrementar os investimentos nos seus serviços oferecidos, estabeleceram uma **união espúria** e mudaram a forma usual até então praticada: A partir de agora, quem quiser acesso à internet, vai pagar mais caro, **e bem mais caro**.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO**  
**MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS**  
**PRIMEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DOS DIREITOS CONSUMIDOR**

Não há como o consumidor migrar de uma operadora para outra.

Vejamos o que a ré TIM sustenta (doc. 06):

[10.] Em razão do **acréscimo vertiginoso** da utilização da Internet, a TIM, atenta às novas expectativas de qualidade e velocidade de acesso à rede móvel por parte dos usuários e à realidade do mercado brasileiro, alinhada à evolução mundial na prestação do serviço de dados, **ajustou sua estratégia** de abordagem ao cliente.  
[grifos nosso]

## **2. DAS PRÁTICAS COMERCIAIS ABUSIVAS.**

### **2.1 – Da alteração unilateral do contrato e da onerosidade excessiva**

A atual conduta da empresa, segundo se sustenta, estaria amparada no art. 52, do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, aprovado mediante a Resolução Anatel nº 632, de 07 de março de 2014, que assim disciplina:

**Art. 52.** As Prestadoras devem comunicar com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, preferencialmente por meio de mensagem de texto ou mensagem eletrônica, a **alteração** ou extinção de Planos de Serviço, Ofertas Conjuntas e promoções aos Consumidores afetados, sem prejuízo das regras específicas aplicáveis ao STFC. [grifo nosso]

Cabe ressaltar, a recente resolução da ANATEL em nada alterou o sistema normativo da agência reguladora, pois a resolução anterior já previa a possibilidade de pagamento adicional **ou redução da velocidade contratada, sem cobrança adicional pelo consumo excedente.** (vide informações prestadas pela TIM ao MPDFT, ao aludir a Resolução 614/213,



**MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO**  
**MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS**  
**PRIMEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DOS DIREITOS CONSUMIDOR**

que aprova o Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM, art. 63, parágrafo 1., inciso II, sobre as características dos planos de serviços).

Portanto, na presente ação, não se discute o plano de validade das normas da Anatel, dado que a própria agência reguladora lavou as mãos ao fato do agir das operadoras de telefonia móvel no aspecto do oferecimento de acesso à internet (doc. 07).

Ora, a questão em jogo é, as operadoras de telefonia móvel **nunca** utilizaram da possibilidade de interromper o serviço de acesso à internet. A propósito, é a velha e sempre nova lição de Canaris, ao aludir sobre o princípio da boa fé, calcada na doutrina da *supressio*, instituto pelo qual o **direito que não seja exercido** durante bastante tempo, **não mais poderá ser** actuado (na grafia do tradutor português) quando o seu exercício retardado seja contrário à boa fé e configura a subcategoria do **abuso do direito**.<sup>3</sup>

E a boa fé, é expressamente dever jurídico do fornecedor de serviços.

Além disso, o regulamento geral não permite em sua interpretação sistêmica com a nossa ordem constitucional, de prejudicar a proteção do consumidor brasileiro. O sistema jurídico de proteção ao consumidor, a partir da Constituição Federal, (art. 170, V), em nenhuma hipótese possibilita causar desequilíbrio da balança contratual, ao aumentar os ônus dos consumidores ou diminuir os da fornecedora, **sem a respectiva compensação** à parte prejudicada.

É exatamente o que pretende a demandada.

---

<sup>3</sup> Canaris, Claus Wilhelm. **Pensamento Sistemático e conceito de sistema na ciência do Direito**. 3a. edição. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 2002, p. 105.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO**  
**MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS**  
**PRIMEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DOS DIREITOS CONSUMIDOR**

Como visto, o consumidor de planos pós-pagos da Tim sempre usufruiu do serviço de internet móvel, ainda que com velocidade reduzida – suficiente para o acesso ao Whatsapp, por exemplo –, após o fim da sua franquia de dados, sem prejuízo da possibilidade de adquirir pacote adicional para restabelecer a velocidade desejada (doc. 08).

Agora, o consumidor não terá opção: para manter o acesso à internet, independentemente da velocidade, deverá comprar pacote adicional de dados. É clara, portanto, a **supressão** de um serviço antes desfrutado pelo consumidor, sem que tenha qualquer compensação por isso. Neste diapasão, rememore-se o direito básico do consumidor ao restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro do contrato:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

**V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;**

É certo, aqui, as prestações desproporcionais e os fatos supervenientes que causam onerosidade em excesso ao consumidor são causados diretamente por alteração unilateral do contrato de adesão pelo fornecedor dos serviços, em direta violação à lei consumerista.

Assim, forçoso concluir, a retirada de uma vantagem do consumidor deve corresponder necessariamente a um abatimento na sua contraprestação. É dizer, se as condições dos serviços contratados sofrem decréscimo **quantitativo** ou **qualitativo**, deverá corresponder também a um decréscimo na obrigação do consumidor: **o valor da mensalidade de acesso à internet.**



**MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO**  
**MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS**  
**PRIMEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DOS DIREITOS CONSUMIDOR**

Salta aos olhos: É prática abusiva e ilegal e fere de morte o sistema protetivo do consumidor a alteração contratual unilateral que onera em **demasia** o consumidor, à luz do Código de Defesa do Consumidor:

Art. 51. **São nulas de pleno direito**, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

(...)

X - **permitam ao fornecedor, direta ou indiretamente, variação do preço de maneira unilateral;**

(...)

XIII - **autorizem o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato, após sua celebração;**

É flagrante a ilegalidade da prática, portanto, assim como a nulidade de cláusula de contrato de adesão introduzida para prevê-la. **Retirar serviços antes à disposição do consumidor sem abater o correspondente valor da contraprestação paga mensalmente pelo usuário equivale a aumentar a onerosidade do contrato para o consumidor.**

Assim, o sistema de proteção ao consumidor não reconhece como possível a **unilateral** decisão imposta pela demandada de simplesmente **interromper o acesso** dos seus consumidores à internet. Vale repetir, a prática comercial adotada pela empresa e consentida pelos consumidores, era a de contratar um plano de internet, com garantia de acesso à rede, ainda que com velocidade reduzida (combatida pela Prodecon), até o fim do período de aferição de consumo.

Por isso, é fundamental o reconhecimento da nulidade da cláusula contratual inserida em contratos de adesão firmados antes de 20 de março de 2015 que estabelece a interrupção total do serviço de dados após o fim da franquia contratada, fazendo valer, outrossim, o conteúdo da sentença



**MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO**  
**MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS**  
**PRIMEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DOS DIREITOS CONSUMIDOR**

proferida na ACP nº 2012.01.1.092509-7 para considerar abusiva, inclusive, a própria redução de velocidade.

E nem se diga que o consumidor possui a opção de rescindir o contrato, sem multa (de fidelização) e migrar para outra operadora de telefonia móvel e usufruir de internet: **todas as operadoras de internet alteram a forma de vender o serviço de acesso à internet – ou paga mais ou fica sem o serviço.**

Não é possível, com quase 25 anos de existência do Código de Defesa do Consumidor, com o novo Código Civil e a Constituição Federal que tamanha abusividade seja perpetrada sob o beneplácito dos órgãos de defesa do consumidor e do judiciário, último recurso do consumidor.

## **2.2 – Da publicidade abusiva**

A publicidade veiculada pela TIM está em desacordo com os princípios do Código de Defesa do Consumidor, especialmente com respeito à vedação de alteração unilateral dos contratos (art. 51, XIII, do CDC) e em relação à **informação dúbia** dos termos da oferta, induzindo o consumidor a acreditar em alguma “novidade” em seu favor. Em verdade, o modelo negocial encetado trata-se de uma restrição em seu pacote de serviços acompanhada de um novo plano, igual ao contratado, mas mais oneroso.

A forma de elaboração dos anúncios e informativos veiculados pela empresa, mais do que informar, serviu para causar confusão na percepção do consumidor.

Foram criados novos planos que, embora sejam apresentados como novidade, prometem ao consumidor exatamente o que ele desfrutava antes da alteração da cláusula contratual atinente e de forma ainda mais



**MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO**  
**MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS**  
**PRIMEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DOS DIREITOS CONSUMIDOR**

restrita. É dizer, retirou-se do consumidor determinada vantagem sem abatimento do preço e, concomitantemente, ofereceu-se algumas vantagens das quais ele anteriormente desfrutava por um valor mais elevado, veiculando a oferta como se de novidade fosse.

Como alternativa perversa, **pode o consumidor continuar a pagar o mesmo que antes, mas sem desfrutar do acesso à internet** até o fim do mês de apuração do consumo.

A publicidade veiculada configura caráter de enganosidade, ao esconder, de forma proposital ou não, o sentido do modelo negocial de os novos procedimentos de interrupção total de dados são altamente prejudiciais aos consumidores. Nos pontos enfocados, pode ser visto, a conduta da empresa ré viola frontalmente o seu **dever ativo de informar adequadamente e viola o direito do consumidor em receber informação plena e adequada**.

O direito à informação do consumidor é preenchido pelo **dever ativo** do fornecedor em prestar as informações relevantes, essenciais. É exigido do fornecedor um não agir de forma leviana e desleal, que pode ensejar obrigação de indenizar pela quebra de **confiança**, pelo descumprimento dos deveres de lealdade, de transparência, de informação, de cooperação, que regem todos os atos negociais, mesmo os decorrentes de *contato social*, na preciosa lição de Cavalieri Filho.<sup>4</sup>

Ademais, é direito básico do consumidor receber informação prévia, adequada e clara sobre os serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço. Em contrapartida, é um dever ativo do fornecedor de prestá-las e o faça de forma **plena e eficaz**.

---

<sup>4</sup>CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de direito do consumidor*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2010, p. 120.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO**  
**MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS**  
**PRIMEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DOS DIREITOS CONSUMIDOR**

A bem da verdade, às vezes a publicidade não permite apresentar todos os elementos informativos, mas nunca pode ser veiculada de forma a **esconder** os elementos essenciais que vão influenciar na vontade do consumidor, notadamente quanto ao preço e recursos disponíveis.

E em outras oportunidades, a informação é verdadeira, mas o modo de sua veiculação denota ao consumidor **uma falsa percepção da realidade** daquele produto, induzindo-o a erro. É o caso dos autos, o rompimento unilateral do contrato é anunciado por mensagem de SMS e em seguida, um serviço idêntico é lançado, só que com um maior valor agregado (Liberty Express), por exigir do consumidor pagamentos adicionais para usufruir do acesso à internet.

Deve-se levar em conta algo aparentemente elementar: o consumidor sabe das suas necessidades. Em contrapartida, cabe ao fornecedor esclarecer de forma **precisa as qualidades** do seu produto, a fim de o consumidor possa verificar se há **nexo** entre o bem da vida desejado e o efetivamente consumido.

A imprecisão na informação deve ser interpretada como tentativa de enganar ardilosamente o consumidor, uma vez que o CDC **impõe o cumprimento da veracidade** nas informações que são transmitidas aos consumidores. A noção de oferta instituída pelo CDC, é um instrumento para assegurar maior **lealdade**, maior **veracidade** das informações fornecidas ao consumidor.

Resta, quanto ao caso do modelo publicitário e comercial ora combatido, em linhas gerais, uma patologia ao sistema protetivo do consumidor, **a doença da publicidade enganosa**. Para verificar a ocorrência de enganosidade, não se exige qualquer culpa ou dolo do fornecedor. O CDC



**MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO**  
**MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS**  
**PRIMEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DOS DIREITOS CONSUMIDOR**

exige apenas que a publicidade acometida da patologia da enganabilidade seja dotada de **potencial danosidade**.

Não é exigida sequer a danosidade efetiva, basta a mera probabilidade de causar dano. A atividade do fornecedor em veicular anúncios falsos ou enganosos, mesmo por omissão, já configura o ilícito civil da publicidade enganosa ou abusiva.

O fundamental, explica Herman Benjamin, “é que a parcela omitida tenha o condão de influenciar a decisão do consumidor.”<sup>5</sup> A enganabilidade é aferida em abstrato, levando em conta somente sua capacidade de indução em erro. Não é preciso, repita-se, que efetivamente conduza a erro. **Basta sua potencialidade**, o que existe no caso em apreço.

### **2.3 – Das transgressões à recente Lei do Marco Civil da Internet**

Na Lei do Marco Civil da Internet, em seu art. 3º, o legislador estipulou que a disciplina do uso da internet no Brasil tem variados **princípios**, com destaque ao que aqui está sendo discutido: O (IV) da preservação e garantia da **neutralidade de rede**, o da (V) **preservação da estabilidade**, segurança e **funcionalidade** da rede, por meio de medidas técnicas compatíveis com os padrões internacionais e pelo estímulo ao uso de **boas práticas**, o da (VII) preservação da **natureza participativa** da rede e o da (VIII) liberdade dos modelos de negócios promovidos na internet, desde que não conflitem com os demais princípios estabelecidos nesta Lei.

E como enfatizou o legislador, em seu art. 4º, a disciplina do uso da internet no Brasil tem por **objetivo** a promoção do direito de acesso à internet a todos. Importante destacar, o legislador colocou como um

---

<sup>5</sup>Benjamin, Antônio Herman V; Marques, Claudia Lima; Bessa, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*. 3a. edição, revista, atualizada e ampliada. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010, p. 243.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO**  
**MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS**  
**PRIMEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DOS DIREITOS CONSUMIDOR**

instrumento hermenêutico (Art. 6º) a guiar o intérprete na execução da Lei, além dos fundamentos, princípios e objetivos previstos, de levar em conta a natureza da internet, **seus usos e costumes** particulares e sua **importância** para a promoção do desenvolvimento humano, econômico, social e cultural.

Ora, a abusiva prática de alterar unilateralmente os contratos oferecidos e aceitos no mercado de consumo, a ré TIM viola quase que literalmente esses princípios destacados.

A bem da verdade, talvez a violação mais flagrante seja a da agressão frontal ao princípio nuclear da lei do marco civil da internet, **o princípio da neutralidade da rede**.

O texto da lei 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) exige ao prestador de serviços em internet a **manutenção** da qualidade contratada da **conexão à internet**, por ser o acesso à rede essencial ao exercício da cidadania (art. 7º, V).

A entrada em vigor do Marco Civil da Internet no Brasil (Lei 12.965/2014), embora tardia, mostrou-se fundamental para conferir maior **segurança jurídica** aos contratos de forma geral relacionados à internet e firmar direitos dos usuários (*rectius*, consumidores) de internet no país, antes submetidos a uma espécie de limbo jurídico.

Um dos grandes méritos do referido diploma normativo foi o de prever como **princípio da disciplina do uso da internet no Brasil a preservação e garantia da neutralidade de rede** (art. 3º, IV). Em que consiste o chamado **princípio da neutralidade da rede**, qual sua importância aos direitos dos consumidores?

No Senado dos EUA no Comitê de Comércio, Ciência e Transporte ocorrem audiências públicas para discutir a questão da adoção ou



**MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO**  
**MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS**  
**PRIMEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DOS DIREITOS CONSUMIDOR**

não da **neutralidade da rede**. Em uma dessas audiências, importantes contributos foram dados aos Congressistas, nomeadamente no sentido de alertar quanto à necessidade ou não de interferir no **sentido natural** da internet, a qual iniciou naquele país com a ideia de ser livre e distante da intervenção/regulação governamental<sup>6</sup>. O Professor Lawrence Lessig, por exemplo, alertou ao fato de dever o Congresso aprender com o passado, justamente para **impedir a mudança da infraestrutura** da rede, fator determinante que permitiu inúmeras inovações, como foi o surgimento de empresas no porte da Google e da Yahoo!, bem como no sentido de qualquer mudança na legislação deve **promover a concorrência**, não apenas nos serviços de banda larga, mas também nos conteúdos e aplicações que são executadas sob a rede de banda larga.<sup>7</sup>

Os especialistas ouvidos pelo Senado Americano alertaram que talvez **poucas empresas poderiam comprar um acesso mais rápido** na rede de banda larga, **na hipótese** de ser permitido às operadoras de internet **discriminar** o tráfego em rede. A preocupação real é, as operadoras de tráfego em internet **podem discriminar** o conteúdo que trafega em seus sistemas, mediante cobrança de sobretaxas altíssimas, ou até mesmo **reduzindo a velocidade** de conteúdos similares aos fornecidos por seus parceiros comerciais ou por eles comercializados, o que redundaria por uma **escolha indireta** daquilo que o consumidor **pode acessar** ou até mesmo prejudicar a livre concorrência.

---

<sup>6</sup> No julgamento pela Suprema Corte Americana no caso em que foi discutida as questões constitucionais/inconstitucionais da Lei da Decência das Comunicações, foi declarado que "por ser a internet a forma mais participativa de discurso de comunicação de massa já desenvolvida, teria direito a maior proteção contra a interferência governamental, portanto, no mínimo, deveria obter a proteção conferida à imprensa escrita. BINICHESKI, Paulo Roberto. *Responsabilidade civil dos provedores de internet: direito comparado e perspectivas de regulamentação no direito brasileiro*. Curitiba: Juruá, 2009. p. 31.

<sup>7</sup> UNITED STATES. Senate. COmmittee on Commerce, Science, and Transportation. [Audiência realizada em 07 de fevereiro de 2006]. Disponível em: <<http://www.gpo.gov/fdsys/pkg/CHRG-109shrg30115/html/CHRG-109shrg30115.htm>>. Acesso em: 25 ago. 2014.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO**  
**MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS**  
**PRIMEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DOS DIREITOS CONSUMIDOR**

Durante a tramitação do projeto do Marco Civil da Internet, certamente o lobby das operadoras de telefonia e controladoras da maior parte de redes de acesso à internet contribuiu no trancamento da pauta do Congresso e atrasou a rápida aprovação da lei. O fato é, as grandes redes de acesso à internet sustentam, tanto aqui como em outros países, a neutralidade da rede inibe investimentos estratégicos, **diante da impossibilidade de cobrar preços diferenciados em razão do conteúdo em tráfego**. E mais ainda, há o argumento do princípio da neutralidade da rede conduz, em muitas situações, no benefício de uma pequena camada de consumidores, os quais utilizam a rede para baixar conteúdos considerados pesados, um importante fator causador do travamento ou lentidão das redes de banda larga.

No entanto, a opção do legislador brasileiro foi no sentido de assegurar a **neutralidade** do que passa pela rede. O princípio basilar da utilização comercial da internet, a chamada garantia da neutralidade da rede (art. 3, IV, da Lei n. 12.965/2014), busca assegurar a mais ampla liberdade, ou seja, a rede de internet deve continuar a ser um espaço para experimentação, inovação e livre fluxo de informações<sup>8</sup>.

Segundo pode ser extraído do sistema legal em vigor, o ente responsável pela transmissão, comutação ou roteamento tem o dever de tratar de forma *isonômica* quaisquer pacotes de dados, vedada a distinção por conteúdo, origem e destino, serviço, terminal ou aplicação.

A lei é clara, na expressão do comentarista futebolístico da arbitragem, o consumidor deve ser informado adequado e *previamente* sobre **eventual necessidade** da mitigação do tráfego adotadas como política comercial da empresa operadora de internet. É importante destacar, a mitigação do tráfego não está autorizada nas hipóteses do caput do art. 9º.,

---

<sup>8</sup> MOLON, Alessandro. *Relatório do Projeto de Lei 2.16/2011*. Disponível em: <[http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/prop\\_mostrarintegra?codteor=1238721&filename=Parecer-PL212611-25-03-2014](http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra?codteor=1238721&filename=Parecer-PL212611-25-03-2014)>. Acesso em: 26 ago. 2014.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO**  
**MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS**  
**PRIMEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DOS DIREITOS CONSUMIDOR**

pois se assim fosse possível, o princípio da neutralidade da rede seria apenas uma quimera, um sonho.

Como dito no Senado Americano, acaso **fosse permitido** às operadoras de internet **discriminar** o tráfego em seus sistemas, seria o mesmo que permitir às operadoras de energia elétrica **fornecer mais ou menos energia a quem utilizasse determinada torradeira indicada ou vendida pela empresa de energia elétrica.**

Algumas críticas levantadas durante os trabalhos legislativos, apesar de relevantes, não resistem ao marco regulatório, pois as empresas de telecomunicações não estão impedidas de continuar comercializando acesso aos seus consumidores **por pacotes de velocidades diferenciadas**. No entanto, é preciso frisar, são as operadoras de acesso de internet obrigadas a oferecer a conexão contratada, não podendo interferir, em regra, com o conteúdo acessado ou em tráfego em seus sistemas. Em alguma partida, é esperado que com o marco regulatório certas condutas discriminatórias, a exemplo do chamado *traffic shaping*<sup>9</sup> venham a desaparecer ou ser minimizadas, ante a possibilidade de pesadas sanções previstas em lei.

Para evitar ou minimizar a prática do *traffic shaping*, há necessidade de regular expressamente a questão da velocidade contratada e disponibilizada, pois o marco civil não aboliu a venda de pacotes diferenciados, com esclarecimento prévio e adequado ao consumidor **de qual é a velocidade assegurada contratualmente**. Ademais, é necessário que **a regulação não permita grandes diferenças entre a velocidade contratada e a velocidade efetivamente disponibilizada**, obrigando a compensação aos consumidores quando houver redução de velocidade.

---

<sup>9</sup> O *traffic shaping* consiste em uma modalidade de redução drástica da conexão àqueles usuários que utilizavam a rede com serviços considerados pesados, como baixar vídeos e outros conteúdos. Disponível em: <<http://www.tecmundo.com.br/conexao/3078-o-que-e-traffic-shaping-.htm>>. Acesso em: 26 ago. 2014.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO**  
**MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS**  
**PRIMEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DOS DIREITOS CONSUMIDOR**

Portanto, aqui é um ponto crucial à eticidade dos contratos dos serviços prestados pelas operadoras, cabendo ao Estado dar os meios para a Agência Reguladora ou órgão de supervisão que vier a ser criado desempenhar com eficiência o papel de fiscalização da qualidade dos serviços oferecidos.

Quanto ao decreto regulamentador a ser expedido pela Presidência da República (art. 9º, § 1º), o texto legal desde logo assegura os limites do poder regulamentar, os quais não podem estar em dissonância da *mens legis*.

Em outras palavras, pode-se dizer que **não cabe ao fornecedor do acesso à internet filtrar o que o usuário acessa**. Não pode autorizar a utilização de determinados serviços e não de outros, não pode liberar o acesso a determinados sítios eletrônicos e não a outros; em suma, deve apenas fornecer o serviço de dados contratado, **nunca impor ao usuário os serviços ou aplicativos com que ele deve usufruí-lo**.

Tal previsão é fundamental para que o consumidor de serviços de internet ocupe verdadeiro papel de sujeito das atividades em rede, e não mero objeto de imposições e manipulações por agentes econômicos poderosos, como os fornecedores do serviço de acesso à internet.

Considerando a imediata aplicabilidade das disposições veiculadas pelo Marco Civil, ainda que sobrevenha o decreto regulamentar previsto pelo art. 9º, § 1º, não é possível prever a restrição da navegação apenas a serviços como **Whatsapp ou serviços pagos fornecidos pela operadora de telefonia móvel**.

Isso porque, além dos limites já impostos pela lei ao decreto a ser editado, mesmo quando se autorize excepcionalmente a discriminação ou



**MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO**  
**MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS**  
**PRIMEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DOS DIREITOS CONSUMIDOR**

degradação do tráfego, o responsável pelo fornecimento da conexão de dados, dentre outras obrigações, **jamais poderá oferecer serviços em condições comerciais discriminatórias ou praticar condutas anticoncorrenciais**, consoante a previsão do art. 9º, § 2º, IV.

Acaso o decreto preveja hipóteses de exceções à neutralidade que exorbitem os limites fixados pela lei, incorrerá em ilegalidade e deverá ser prontamente repellido pelo Judiciário, quando provocado.

Flagrantemente, resta clara a ofensa, por parte da demandada, à neutralidade da rede, quando comercializa pacotes de internet que permitem a utilização somente do aplicativo Whatsapp, ou quando permite acesso apenas a serviços próprios (Blah e Meu Tim), **com o fim da franquia de dados**.

Ao fazê-lo, a Tim **discrimina** os demais serviços e ofende a liberdade de tráfego do consumidor, em agressão frontal ao que prevê o Marco Civil da Internet, no aspecto da isonomia.

O oferecimento de não desconto da franquia de dados pela utilização de alguns serviços, **aparentemente** é benéfica ao consumidor, como sustentado pela TIM em investigação no Ministério Público, na esteira de alentado parecer ora incluso (doc. 06). O benefício estaria na continuidade da fruição da franquia em outros serviços. No entanto, ao conceder (?) imunidade na franquia (não contabilização) pela utilização de determinados serviços, sem caráter de desenvolvimento da cultura, dentro do que se convencionou chamar de *zero rating*, acaba por cercear o desenvolvimento de aplicativos semelhantes e induzindo o consumidor a utilizar apenas aqueles serviços e aplicações que a operadora não contabiliza.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO**  
**MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS**  
**PRIMEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DOS DIREITOS CONSUMIDOR**

Em concreto: O acordo comercial que a TIM possui com o aplicativo Whatsapp pode estabelecer algumas regras pelo envio de mensagens sem cobrança na franquia dos dados e diferença na transmissão de voz (sistema VoIP). O aplicativo Viber, de outra empresa, possui as mesmas funcionalidades, mas a TIM cobra integralmente do usuário (consumidor) o seu uso.

Qual aplicativo o consumidor vai utilizar? A resposta é singela, e no plano concreto, prejudica a **livre concorrência** e inibe o desenvolvimento de novos serviços, objetivos que a lei do marco civil quer estimular em nosso país.

### **3 – DA EFICÁCIA NACIONAL DO JULGADO**

Dada a natureza dos serviços de telefonia, de abrangência nacional, para que não hajam decisões conflitantes, é imperativa uma análise abrangente da demanda. Em que pese a defesa ferrenha de que somente com sucessivas ações é possível alcançar a eficácia *erga omnes* em uma decisão judicial, tal postura destoia dos fins almejados pelo microsistema de defesa dos interesses coletivos, já que a prática de distribuir diversas ações com mesmo pedido e causa de pedir, relegando a segundo plano as regras de litispendência e prevenção, além de ser ofensiva à segurança jurídica, atenta contra normas elementares do ordenamento jurídico.

Sem adentrar às discussões doutrinárias sobre o assunto, para não tornar cansativa a leitura da inicial, o fato é que a prática comercial adotada pela TIM é de alcance nacional e atinge **todos os seus consumidores** (doc. 09).

Conforme a boa doutrina, exigir-se o fracionamento da questão coletiva, com o evidente risco de decisões contraditórias, é, sem dúvida, **violar**



**MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO**  
**MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS**  
**PRIMEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DOS DIREITOS CONSUMIDOR**

**o bom senso e o princípio da igualdade**, quando, “pelo Código de Defesa do Consumidor, cujas disposições relativas ao processo civil coletivo se aplicam a qualquer espécie de direitos coletivos *lato senso* (art. 117), com base no art. 93, os efeitos da decisão judicial **valem para as partes envolvidas**, estejam elas onde estiverem: Minas Gerais, Rio de Janeiro, Distrito Federal, etc.”<sup>10</sup>.

Sobre o tema, ver Resp 411.529/SP, em que deu-se provimento ao recurso para estender a eficácia do acórdão recorrido a todos os consumidores que, no território nacional, encontravam-se na situação por ele prevista:

**“Esta orientação mostra-se mais consentânea com o escopo da ação coletiva no sentido de evitar a proliferação de demandas desnecessárias, exigindo múltiplas respostas jurisdicionais quando uma só poderia ser suficiente”<sup>11</sup>.**

É sem sentido a vinculação entre a eficácia subjetiva da coisa julgada e à competência do Juízo, sob pena de incorrer-se em confusão entre tais institutos, a qual é rechaçada pela jurisprudência do Egrégio Superior Tribunal de Justiça, após apreciação do Resp nº 1.243.887/PR, **representativo de controvérsia**, cujo inteiro teor segue em anexo:

PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. ART. 535 DO CPC. VIOLAÇÃO. AUSÊNCIA. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. EFICÁCIA SUBJETIVA. INCIDÊNCIA DO CDC. **EFEITOS ERGA OMNES.**

1. [...omissis].

2. [...omissis].

**3.** No que se prende à abrangência da sentença prolatada em ação civil pública relativa a direitos individuais homogêneos, a Corte Especial decidiu, em sede de recurso repetitivo, que **“os efeitos e a eficácia da sentença não estão circunscritos a lindes geográficos, mas aos limites objetivos e subjetivos do que foi decidido, levando-se em conta, para tanto, sempre a extensão do dano e a qualidade dos interesses metaindividuais postos em juízo** (arts. 468, 472 e 474, CPC e 93 e 103, CDC)” (REsp 1243887/PR, Rel. Ministro Luis Felipe

<sup>10</sup>BENJAMIN. Antonio Herman. BESSA, Leonardo. MARQUES, Cláudia Lima. *Manual de direito do consumidor*. Ed. Thomas Reuters Revista dos Tribunais. 5ª Edição: São Paulo. 2013. p.499.

<sup>11</sup>RESP 411.529/SP – Min. Nancy Andrighi, julgado em 4.10.2007.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO**  
**MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS**  
**PRIMEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DOS DIREITOS CONSUMIDOR**

Salomão, Corte Especial, julgado sob a sistemática prevista no art. 543-C do CPC, DJ 12/12/2011).

4. Com efeito, quanto à eficácia subjetiva da coisa julgada na ação civil pública, incide o Código de Defesa do Consumidor por previsão expressa do art. 21 da própria Lei da Ação Civil Pública.

**5. Desse modo, os efeitos do acórdão em discussão nos presentes autos são erga omnes, abrangendo todas as pessoas enquadráveis na situação do substituído, independentemente da competência do órgão prolator da decisão. Não fosse assim, haveria graves limitações à extensão e às potencialidades da ação civil pública, o que não se pode admitir.**

6. Recurso especial a que se dá provimento, a fim de reconhecer o efeito erga omnes ao acórdão recorrido.”

(REsp 1344700/SC, Rel. Ministro OG FERNANDES, SEGUNDA TURMA, julgado em 03/04/2014, DJe 20/05/2014)

Importante destacar, conforme documentos em anexo, há várias ações em curso em desfavor da ré e de outras operadoras, com o desiderato de inibir, em sede individual, o corte de acesso à internet, fato que poderá inundar o judiciário com demandas semelhantes (doc. 10 e 11).

Dessa forma, há que ser concedido alcance nacional à pretensão ora submetida ao crivo do judiciário, haja vista a própria natureza do serviço de telefonia prestado pela Tim S/A.

## **5. DO DANO MORAL COLETIVO**

O dano moral coletivo está consagrado expressamente no art. 6º, da Lei 8.078/90 e no *caput* do art. 1º da Lei 7.347/85. Em face de expressa previsão legal, tanto a doutrina<sup>12</sup> como a jurisprudência têm destacado a importância do dano moral coletivo na tutela dos direitos metaindividuais, destacando-se seu caráter punitivo. Segue recente aresto do STJ:

---

<sup>12</sup> Medeiros Neto. Xisto Tiago. *Dano moral coletivo*. São Paulo, LTr, 2004, p. 134.; 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; Fernando de Noronha. *Direito das obrigações*. São Paulo, Saraiva, 2003. p. 441-442.; Moraes. Maria Celina Bodin de. *Danos à pessoa humana: uma leitura civil-constitucional dos danos morais*. Rio de Janeiro-São Paulo: Renovar, 2003, p. 263.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO**  
**MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS**  
**PRIMEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DOS DIREITOS CONSUMIDOR**

ADMINISTRATIVO E PROCESSUAL CIVIL. VIOLAÇÃO DO ART. 535 DO CPC. OMISSÃO INEXISTENTE. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. **DIREITO DO CONSUMIDOR. TELEFONIA. VENDA CASADA. SERVIÇO E APARELHO. OCORRÊNCIA. DANO MORAL COLETIVO. CABIMENTO. RECURSO ESPECIAL IMPROVIDO.**

1.(...)

8. **O dano moral coletivo é a lesão na esfera moral de uma comunidade, isto é, a violação de direito transindividual de ordem coletiva, valores de uma sociedade atingidos do ponto de vista jurídico, de forma a envolver não apenas a dor psíquica, mas qualquer abalo negativo à moral da coletividade, pois o dano é, na verdade, apenas a consequência da lesão à esfera extrapatrimonial de uma pessoa.**

9. **Há vários julgados desta Corte Superior de Justiça no sentido do cabimento da condenação por danos morais coletivos em sede de ação civil pública.** Precedentes: EDcl no AgRg no AgRg no REsp 1440847/RJ, Rel. Ministro MAURO CAMPBELL MARQUES, SEGUNDA TURMA, julgado em 07/10/2014, DJe 15/10/2014, REsp 1269494/MG, Rel. Ministra ELIANA CALMON, SEGUNDA TURMA, julgado em 24/09/2013, DJe 01/10/2013; REsp 1367923/RJ, Rel. Ministro HUMBERTO MARTINS, SEGUNDA TURMA, julgado em 27/08/2013, DJe 06/09/2013; REsp 1197654/MG, Rel. Ministro HERMAN BENJAMIN, SEGUNDA TURMA, julgado em 01/03/2011, DJe 08/03/2012.

10. Esta Corte já se manifestou no sentido de que "não é qualquer atentado aos interesses dos consumidores que pode acarretar dano moral difuso, que dê ensanchas à responsabilidade civil. Ou seja, nem todo ato ilícito se revela como afronta aos valores de uma comunidade. Nessa medida, é preciso que o fato transgressor seja de razoável significância e desborde os limites da tolerabilidade. Ele deve ser grave o suficiente para produzir verdadeiros sofrimentos, intranquilidade social e alterações relevantes na ordem extrapatrimonial coletiva. (REsp 1.221.756/RJ, Rel. Min. MASSAMI UYEDA, DJe 10.02.2012).

11. A prática de venda casada por parte de operadora de telefonia é capaz de romper com os limites da tolerância. No momento em que oferece ao consumidor produto com significativas vantagens - no caso, o comércio de linha telefônica com valores mais interessantes do que a de seus concorrentes - e de outro, impõe-lhe a obrigação de aquisição de um aparelho telefônico por ela comercializado, realiza prática comercial apta a causar sensação de repulsa coletiva a ato intolerável, tanto intolerável que encontra proibição expressa em lei.

12. **Afastar, da espécie, o dano moral difuso, é fazer tabula rasa da proibição elencada no art. 39, I, do CDC e, por via reflexa, legitimar práticas comerciais que afrontem os mais basilares direitos do consumidor.**

13. Recurso especial a que se nega provimento.

(REsp 1397870/MG, Rel. Ministro MAURO CAMPBELL MARQUES, SEGUNDA TURMA, julgado em 02/12/2014, DJe 10/12/2014)



**MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO**  
**MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS**  
**PRIMEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DOS DIREITOS CONSUMIDOR**

Como já destacado ao longo da inicial, há ofensa flagrante, intencional e direta a Constituição Federal, ao Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90) e à Lei 12.529/11. O desrespeito a tais diplomas legais significa ofensa a interesses materiais de milhares de consumidores que foram prejudicados com o repentino corte da rede de dados.

Não se pode desconsiderar, em primeiro lugar, a frustração de grande número de consumidores com a repentina alteração contratual, prejudicial aos seus interesses econômicos. Talvez mais considerável ainda seja a angústia e indignação causadas aos consumidores quando se derem conta de que as “promoções” veiculadas pela Tim, o novo plano “Liberty Express” de “acesso ilimitado ao *Whatsapp*”, nada mais são do que a reciclagem do serviço anteriormente à disposição, mas com restrições e a preços superiores.

Quando a internet hoje é um bem desejado por milhares de brasileiros, a nefasta prática abusiva impõe uma condenação exemplar, para evitar que os agentes econômicos ousem em continuar a agir desta forma e principalmente, inibir condutas semelhantes no futuro.

Em face das considerações apresentadas, impõe-se a condenação da ré, a título de dano moral coletivo, ao pagamento R\$ 50.000.000,00 (cinquenta milhões de reais) a ser revertido ao Fundo de Defesa de Direitos Difusos, criado pela Lei n. 7.347, de 24 de julho de 1985.

## **6. DA ANTECIPAÇÃO DE TUTELA**



**MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO**  
**MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS**  
**PRIMEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DOS DIREITOS CONSUMIDOR**

Não restam dúvidas da verossimilhança das alegações aqui aduzidas, em vistas da confissão da demandada quanto à prática, inclusive por meio de comunicados aos seus consumidores veiculados por diversos meios (doc. 12 e 13). A questão, pois, é eminentemente acerca da interpretação do direito posto e da sua aplicação ao caso concreto, e a argumentação desenvolvida demonstra a existência do *fumus boni iuris*.

É, ainda, fundado o receio de dano irreparável a número indeterminado de consumidores: dado o porte da empresa, vários consumidores já estão sofrendo, ou se encontram em vias de sofrer, a supressão unilateral dos serviços por eles contratados, sem que haja qualquer compensação por isso.

É certo, outrossim, que a importância assumida pela internet atualmente permite concluir que **a retirada** desta possibilidade de comunicação aos consumidores é extremamente danosa e pode causar a perda de diversas oportunidades, de variada ordem, as quais não serão necessariamente restabelecidas se reconhecida a procedência dos pedidos apenas no julgamento final de mérito. Por isso, configurado o *periculum in mora*, requisito exigido para a concessão de tutela antecipada no art. 273, I, do Código de Processo Civil.

Assim, preenchidos os requisitos legais, urge que seja concedido imediatamente provimento judicial apto a fazer cessar a prática abusiva, com fulcro no art. 84, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor e no art. 273, I, do Código de Processo Civil.

Por isso, com o fim de assegurar a obtenção do **resultado prático** equivalente, no sentido de determinar de assegurar desde logo, a manutenção da conexão de internet aos seus consumidores, tal como **já vinha**



**MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO**  
**MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS**  
**PRIMEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DOS DIREITOS CONSUMIDOR**

**fazendo em sua prática comercial de oferta de serviços requer-se, a título de tutela antecipada *inaudita altera parte*, :**

a) A concessão de ordem judicial para proibir **a ré de cortar a conexão de internet de seus usuários (consumidores)**, após o atingimento da franquia de dados, determinando que mantenha a prática comercial que vinha adotando até a recente alteração unilateral de fornecimento do serviço de conexão à internet,

b) Consequentemente, seja concedido provimento judicial para determinar a imediata **suspensão** da publicidade relativa ao “novo” plano Tim Liberty Express, bem como a suspensão de cláusulas inseridas em contratos de adesão firmados pela ré depois do dia 20 de março de 2015 que prevejam **a interrupção da conexão** de dados após o consumo da franquia mensal de dados de usuários de serviços pós-pagos;

c) Para assegurar o cumprimento da ordem judicial ora requerida, seja fixado preceito cominatório adequado, sugerindo desde logo o valor de R\$ 100.000,00 (cem mil reais) por dia de atraso do cumprimento da antecipação de tutela;

## **6. DOS PEDIDOS**

Ante ao exposto, requer o Ministério Público, a **procedência** da presente ação civil pública, nos termos do art. 103, inciso I (*erga omnes*), do



**MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO**  
**MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS**  
**PRIMEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DOS DIREITOS CONSUMIDOR**

CDC, confirmando as medidas de antecipação de tutela requeridas e para declarar e condenar a ré nos seguintes pedidos:

- a) a condenação da ré em **obrigação de fazer** consistente em garantir a conexão de acesso à internet de seus consumidores, sem prejuízo de eventual confirmação do que já foi decidido em primeiro grau na ACP nº 2012.01.1.092509-7, nos mesmos parâmetros dos vigentes até o dia 20 de março de 2015, **a todos os usuários** de serviços pré e pós-pagos contratados antes da referida data, mesmo após o consumo da franquia mensal de dados;
- b) declarar como prática abusiva a alteração abrupta de seu modo de fornecimento dos serviços de conexão à internet e via de consequência, condenar a ré pelos danos patrimoniais causados aos seus consumidores, consistente na determinação de devolver todos os valores eventualmente pagos para poder continuar tendo acesso aos serviços de conexão à internet;
- c) declarar como publicidade abusiva o modelo publicitário adotado para vender a nova sistemática de seus serviços e via de consequência, proibir a ré de realizar campanhas publicitárias semelhantes;
- d) a condenação da ré em danos morais **coletivos** causados, em percentual de 10% da renda bruta obtida com o novo modelo de fornecimento do serviço de acesso à internet, a ser revertido ao Fundo da Lei da Ação Civil Pública de Defesa do Consumidor;
- e) a citação da ré para, querendo, contestar a ação;



**MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO**  
**MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS**  
**PRIMEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DOS DIREITOS CONSUMIDOR**

f) a inversão do ônus da prova, nos termos do art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor;

g) a publicação de edital, nos termos do art. 94 do Código de Defesa do Consumidor;

h) a condenação da ré nos ônus sucumbenciais, incluindo os honorários advocatícios, a serem revertidos ao Fundo.

Protesta, ainda, o Ministério Público, nos termos do art. 332 do Código de Processo Civil, pela produção de todas as provas em direito admissíveis, notadamente a pericial, a documental suplementar, bem como depoimento pessoal da ré, sob pena de confissão, sem prejuízo da inversão do ônus da prova previsto no art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor.

Dá-se a esta causa, por força do disposto no art. 258 do Código de Processo Civil, o valor de R\$ 5.000.000,00 (cinco milhões de reais).

Brasília – DF, 11 de maio de 2015.

**PAULO ROBERTO BINICHESKI**  
**Promotor de Justiça**



**MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO**  
**MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS**  
**PRIMEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DOS DIREITOS CONSUMIDOR**

**Relação de Documentos**

- Doc. 01** – Manifestação nº 69124/Ouvidoria-MPDFT que deu ensejo à instauração do Procedimento Preparatório nº 08190.049520/15-19
- Doc. 02** – Informativo de internet da Tim S/A
- Doc. 03** – Petição inicial da Ação Civil Pública nº 2012.01.1.092509-7
- Doc. 04** – Sentença proferida na ACP nº 2012.01.1.092509-7
- Doc. 05** – Informativo publicitário do plano “Tim Liberty Express”
- Doc. 06** – Informações prestadas pela TIM na notícia de fato nº 08190.049738/15-65
- Doc. 07** – Informações prestadas pela ANATEL
- Doc. 08** – Petição de Interposição de Agravo de Instrumento da TIM
- Doc. 09** – Reportagens a respeito da interrupção do serviço de acesso à internet
- Doc. 10** – Reportagem “Advogado ganha liminar e TIM fica proibida de cortar 3G”
- Doc. 11** – Decisão referente ao processo nº 1006465-83.2015.8.26.0001 - MP/SP
- Doc. 12** – Decisão de deferimento de tutela antecipada proferida na ACP 92509-7/12
- Doc. 13** – Comunicados da TIM para a ANATEL acerca de mudanças na oferta e fruição do pacote de dados no âmbito do Serviço Móvel Pessoal