

STJ confirma danos morais coletivos de R\$ 50 milhões contra TIM

12/04/2021

"A responsabilidade do fornecedor de serviço nas relações de consumo é objetiva e, por isso, prescinde da apuração do aspecto volitivo, sendo fundamental apenas a apuração da conduta e da existência do nexo de causalidade entre esta e o dano imposto ao consumidor. Na hipótese, é incontestável a presença de tais elementos", afirmou o ministro Villas Bôas Cueva, relator da ação em que a 3ª Turma do Superior Tribunal de Justiça confirmou decisão que reconheceu como abusiva a prática da TIM Celular de interromper automaticamente as chamadas telefônicas de clientes assinantes da promoção Infinity, mantendo a condenação da operadora a pagar indenização de R\$ 50 milhões por danos morais coletivos.

Divulgação



Divulgação

A controvérsia se originou em ação civil pública ajuizada pelo Ministério Público do Distrito Federal contra a empresa de telefonia devido às quedas constantes de ligações e à má qualidade do sinal.

Segundo o MP-DF, a operadora passou a oferecer aos seus clientes o Plano Infinity com a promessa de ligações com duração ilimitada mediante cobrança apenas no primeiro minuto. No entanto, um inquérito civil público instaurado pela Promotoria de Defesa do Consumidor (Prodecon) e diversos procedimentos fiscalizatórios realizados pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) demonstraram que houve o descumprimento sistemático da oferta publicitária veiculada pela TIM.

O relator do caso no STJ, ministro Villas Bôas Cueva, afirmou ser "inequívoco" o dano causado aos consumidores, pois os usuários do plano tinham que refazer as ligações, arcando novamente com o custo do primeiro minuto de ligação, se quisessem continuar as chamadas interrompidas pela TIM.

Prática abusiva

Em 1ª instância, foi reconhecida a prática abusiva da TIM Celular. Posteriormente, o Tribunal de Justiça do Distrito Federal confirmou a sentença e fixou a condenação em R\$ 50 milhões por dano moral coletivo.

No recurso especial apresentado ao STJ, a operadora afirmou que o TJ-DF manteve a sua condenação apesar de a Anatel ter declarado que não era possível saber se ela teria agido de forma dolosa. Alegou ainda que a ausência de má-fé, somada à inexistência de tratamento discriminatório aos usuários do Plano Infinity, afastariam o seu dever de indenizar.

Publicidade enganosa

"Não há dúvidas quanto aos elementos que fundamentam o pedido formulado pelo MP-DF na ação civil pública proposta, tendo sido cabalmente provada a deficiência na prestação do serviço, os danos suportados pela coletividade de consumidores e, ainda, o nexo de causalidade entre os danos apurados e a conduta comissiva da ré, tudo tendo como base a publicidade enganosa por ela divulgada", destacou em seu voto o ministro Villas Bôas Cueva.

O relator observou que a impossibilidade de medir a extensão do prejuízo material causado individualmente a cada consumidor lesado pela prática abusiva comprovada nos autos não significa a impossibilidade de estabelecer, mediante parâmetros técnicos e proporcionais, uma indenização adequada.

E concluiu que "não é necessário maior esforço para se entender a gravidade da conduta da recorrente, que estabeleceu anúncio publicitário de alcance nacional, contendo oferta extremamente atrativa, mas não cuidou de cumpri-lo", disse o magistrado, reconhecendo que essa prática gerou diretamente prejuízo aos clientes que aderiram ao Plano Infinity e, de forma indireta, a todos os demais.

Valores fundamentais

O ministro observou que o dano moral coletivo, compreendido como o resultado de uma lesão à esfera extrapatrimonial de determinada comunidade, ocorre quando a conduta agride, de modo totalmente injusto e intolerável, o ordenamento jurídico e os valores éticos fundamentais da sociedade, provocando repulsa e indignação na consciência coletiva.

"No presente caso, essa agressão se mostra evidente, atingindo um grau de reprovabilidade que transborda os limites individuais, afetando, por sua gravidade e repercussão, o círculo primordial de valores sociais", afirmou.

"Ponderados os critérios invocados pela corte local, não se vislumbra uma flagrante desproporção entre o montante indenizatório fixado e a gravidade do dano imposto à coletividade de consumidores no caso concreto", constatou o relator — situação que, segundo ele, não justifica a excepcional intervenção do STJ para rediscutir o valor da indenização. *Com informações da assessoria do STJ.*

**Clique [aqui](#) para ler o acórdão
REsp 1.832.217**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2021-abr-12/stj-confirma-danos-morais-coletivos-50-milhoes-tim/>