



Estado do Rio Grande do Sul
Secretaria da Justiça e dos Direitos Humanos - SJDH
PROCON/RS

Defensoria Pública do Estado
NUDECONTU

COMPROMISSO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA

A Secretaria da Justiça e dos Direitos Humanos por seu Secretário Fabiano Pereira, o Departamento Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor PROCON/RS, situado na Rua Sete de Setembro, 723, Centro, Porto Alegre - RS representando o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor por seu Diretor Cristiano Rodrigues Aquino, e a Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul, por meio do seu Núcleo de Defesa do Consumidor e de Tutelas Coletivas (NUDECONTU), situado na Rua Sete de Setembro, 666, Centro, Porto Alegre - RS, CLARO S.A., com sede na Rua Flórida, 1.970, Brooklin, São Paulo/SP, CNPJ nº 40.432.544/0001-47, TIM CELULAR S.A., com sede na Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, na Av. Giovanni Gronchi, nº 7143, inscrita no CNPJ/MF sob nº 04.206.050/0001-80 e filial em Porto Alegre, na Avenida Andaraí, 549, 14 BRASIL TELECOM S.A., sociedade anônima com sede em Brasília/DF, no Setor Comercial Norte, Quadra 03, Bloco A - Ed. Estação Telefônica - Térreo - Parte 2, CEP: 70.713-900, inscrita no CNPJ sob o nº 05.423.963/0001-11, VIVO S.A., com sede na Av. Higienópolis, 1365, Londrina, Pr, inscrita no CNPJ sob o número 02.449.992/0001-64, empresas autorizadas pela ANATEL para prestarem o Serviço de Telefonia Móvel e Internet Móvel em regime privado, aqui denominadas OPERADORAS, e Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia e de Serviço Móvel Celular e Pessoal, entidade sindical patronal com abrangência no territorial nacional, inscrita no CNES/MTE sob o nº 46000.015682/2003-15-Ofício/CGRS nº 462/04, no CNPJ/MF sob o nº 06.102.961/0001-93, e com registro tombado no Cartório do Registro Civil das Pessoas Jurídicas do Rio de Janeiro sob o nº 204.578, com sede na Av. Pasteur, nº 383, Urca, Rio de Janeiro - RJ (aqui denominado SINDITELEBRASIL) e quando mencionadas em conjunto serão denominados COMPROMISSÁRIOS.

Considerando que incumbe ao PROCON/RS convencionar com fornecedores de produtos e prestadores de serviços, ou com suas entidades representativas, a adoção de normas coletivas de consumo, nos termos do artigo 3º, inciso V, da Lei Estadual 10.913/97;



Estado do Rio Grande do Sul
Secretaria da Justiça e dos Direitos Humanos - SJDH
PROCON/RS

Defensoria Pública do Estado
NUDECONTU

Considerando que incumbe ao PROCON/RS receber, analisar, avaliar e encaminhar denúncias apresentadas por entidades representativas ou pessoas jurídicas de direito público ou privado, nos termos do artigo 3º, inciso II, da Lei Estadual 10.913/97;

Considerando que incumbe ao PROCON/RS realizar mediação individual ou coletiva de conflitos de consumo, nos termos do artigo 3º, inciso XI, da Lei Estadual 10.913/97;

Considerando que incumbe ao PROCON/RS aplicar as sanções administrativas previstas na Lei Federal nº. 8.078, de 11 de setembro de 1990, nos termos do artigo 3º, inciso XV, da Lei Estadual 10.913/97;

Considerando que o setor de Telecomunicações, de maneira especial a telefonia móvel e a internet móvel, evoluíram de maneira expressiva nos últimos anos tornando a oferta do serviço massificada em todo o país;

Considerando as reclamações e demandas relacionadas à qualidade do serviço no Brasil e no âmbito do Estado do Rio Grande do Sul;

Considerando a representação protocolada pela OAB, Seccional do Rio Grande do Sul, as ações do Procon de Porto Alegre e da Frente Parlamentar de Defesa dos Consumidores de Energia Elétrica e Telecomunicações da Assembleia Legislativa, que busca a melhoria da qualidade do serviço no Estado do Rio Grande do Sul, bem como o entendimento do Conselho Estadual de Defesa do Consumidor (CEDECON), externado em votação unânime na Reunião Ordinária 06/2012, realizada em 25.07.2012, sobre a necessidade de uma atuação enérgica do PROCON/RS visando à melhoria na qualidade dos serviços prestados pelas operadoras de telefonia no RS, quantificando as diretrizes consumeristas e o marco regulatório, promovendo, prioritariamente, a tentativa de uma resolução extrajudicial do litígio, visando a harmonização de interesses e trazendo benefícios ao consumidor na seara da informação, educação em direitos e melhoria do serviço prestado;

Considerando as manifestações dos Procons Municipais que também apresentaram a necessidade urgente de informação para o consumidor sobre o serviço de telefonia móvel e internet móvel;



Estado do Rio Grande do Sul
Secretaria da Justiça e dos Direitos Humanos - SJDH
PROCON/RS
Defensoria Pública do Estado
NUDECONTU

Considerando que a responsabilidade do Procon RS está pautada na defesa do consumidor;

Considerando que os serviços de telefonia móvel e internet móvel se submetem às normas e regulamentos da ANATEL e dentre as exigências desta está o atendimento ao Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal RGQ-SMP;

Considerando que o compromisso ora celebrado reflete a maturidade dos agentes signatários, a necessidade de informação, o direito de o consumidor ser respeitado, a manutenção dos empregos, a segurança jurídica e a importância do setor para a economia dos Municípios, do Estado e do País;

Considerando o princípio da harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo, previsto no artigo 4º, inciso III, da Lei n.º 8.078/90 (CDC); e

Considerando a necessidade de manutenção do fornecimento dos serviços de telefonia móvel e internet móvel prestados pelas OPERADORAS.

Com base nos considerandos acima, firmam, entre si, o presente **COMPROMISSO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA**, com fulcro no disposto no parágrafo 6º do artigo 5º da Lei nº 7.347/85, que se regerá pelas cláusulas seguintes e pelas condições descritas no presente:

Título I – Do Direito à Informação

Cláusula Primeira. As OPERADORAS comprometem-se, em atenção ao artigo 6º inciso III da Lei 8078/90 – *Direito à Informação* - em anunciar em suas lojas próprias e agentes autorizados/revenda¹, conforme parágrafo primeiro desta cláusula, e fazer constar nos seus contratos informações que tornem clara e precisa a compreensão do consumidor com

¹ Agentes Autorizados/Revendas são lojas exclusivas, com contrato firmado que representam as marcas no atendimento, vendas dos produtos e planos das Prestadoras de Serviço.



Estado do Rio Grande do Sul
Secretaria da Justiça e dos Direitos Humanos - SJDH
PROCON/RS

Defensoria Pública do Estado
NUDECONTU

relação às áreas de cobertura do serviço quando da venda de linhas de telefonia móvel e internet móvel.

Parágrafo Primeiro – As OPERADORAS confeccionarão em até quinze dias da assinatura deste acordo, cartazes a serem fixados nas lojas próprias e agentes autorizados/revenda¹, pelo período de um ano da assinatura deste compromisso, com dimensão mínima de uma folha A3, letra Arial tamanho 26, dos quais a arte final será apresentada pelas OPERADORAS e aprovada pelo Procon RS e conterá os seguintes dizeres, com o logo dos signatários:

“Antes de adquirir os serviços consulte a cobertura da sua região.

O Consumidor tem o direito de ser informado sobre a cobertura de sinal antes da aquisição do serviço.

Esta informação está sendo veiculada em cumprimento ao Compromisso de Ajustamento de Conduta firmado entre o Procon/RS, a Defensoria Pública do RS e as OPERADORAS.”

Parágrafo Segundo – A informação mencionada no parágrafo primeiro desta cláusula constará do script de venda dos atendentes das lojas próprias e agentes autorizados/revendas.

Parágrafo Terceiro: As Operadoras deverão enviar 01 (um) SMS aos clientes da sua base no Rio Grande do Sul, no prazo de até 30 (trinta) dias após a assinatura do presente, com a seguinte informação: *“PROCON/RS e Defensoria Pública informam: caro consumidor você pode consultar a cobertura do sinal do serviço no site [www\(...\).com.br](http://www(...).com.br).”*²

Cláusula Segunda: As OPERADORAS, em atenção ao disposto no presente ajuste, comprometem-se a realizar campanha de divulgação na imprensa falada, escrita e televisiva informando a respeito do referido acordo e suas obrigações, conforme Plano de Mídia a ser apresentado e executado pelo SINDITELEBRASIL conforme Anexo I deste CAC, com início no dia 16 de agosto e prorrogando o seu término para uma semana após o previsto no anexo I.

² Os clientes que optaram por não receber SMS não serão contemplados com esta mensagem .



Estado do Rio Grande do Sul
Secretaria da Justiça e dos Direitos Humanos - SJDH
PROCON/RS
Defensoria Pública do Estado
NUDECONTU

Parágrafo Primeiro: Na referida campanha constará a logo conjunto do Procon RS e da Defensoria Pública contendo apenas os seguintes dizeres escritos e falados, nas mídias que assim o possibilitem:

“Antes de adquirir os serviços consulte a cobertura da sua região.

O Consumidor tem o direito de ser informado sobre a cobertura de sinal antes da aquisição do serviço.

Esta informação está sendo veiculada em cumprimento ao Compromisso de Ajustamento de Conduta firmado entre o Procon/RS, a Defensoria Pública do RS e as OPERADORAS.”.

Parágrafo Segundo: A veiculação da campanha se dará conforme plano de mídia, aprovado pelo PROCON/RS e pela Defensoria Pública, no Anexo I, contemplando Rádios, Televisão³ e Jornal de abrangência Estadual.

Título II – Da Melhoria da Qualidade do Serviço

Cláusula Terceira: As OPERADORAS se comprometem a apresentar ao PROCON/RS – que posteriormente dará acesso à Defensoria Pública do RS a esta informação –, em até 10 (dez) dias após a divulgação pela ANATEL, as informações do Plano Nacional de Ação de Melhoria da Prestação do Serviço Móvel Pessoal (SMP) apresentado, aprovado e divulgado pela ANATEL, para o Estado do Rio Grande do Sul.

Parágrafo Único: O compromisso disposto no caput restringe-se a apresentação dos dados e informações divulgadas pela ANATEL, para o Estado do Rio Grande do Sul, sendo que qualquer alteração no Plano acima referido, requerida pela Agência Reguladora e acatada pelas OPERADORAS, não ensejará em descumprimento para fins deste Termo.

Cláusula Quarta: As Operadoras comprometem-se a manter o serviço de atendimento exclusivo aos Procons do Estado do Rio Grande do Sul por meio do canal 0800.

³ Campanha sujeita a alteração conforme disponibilidade da emissora.



Estado do Rio Grande do Sul
Secretaria da Justiça e dos Direitos Humanos - SJDH
PROCON/RS

Defensoria Pública do Estado
NUDECONTU

Parágrafo Único: As Operadoras comprometem-se a verificar a viabilidade de estender o serviço de atendimento exclusivo ao Procon para a Defensoria Pública por meio do canal 0800.

Cláusula Quinta: A Compromissária compromete-se a melhorar os mecanismos internos com a finalidade de reduzir o número de atendimentos junto ao Procon/RS, por meio do cumprimento dos planos apresentados e aprovados pela ANATEL.

Cláusula Sexta: As OPERADORAS comprometem-se a suspender a multa de fidelização pelo desconto concedido no serviço de banda larga 3G ou na aquisição do modem USB, ou tecnologia que venha a substituí-la, quando da reclamação por falta de cobertura, em até 15 (quinze) dias da contratação, desde que o uso efetivo do serviço não ultrapasse a 250 megabytes.

Parágrafo Primeiro: A regulamentação da ANATEL autoriza as OPERADORAS a cobrar multas em caso de cancelamento antecipado de serviços, principalmente porque as cláusulas de fidelização estão atreladas a promoções, seja para a concessão de serviços sem custo ou com preços promocionais, seja para a aquisição de aparelhos ou acessórios.

Parágrafo Segundo: A faculdade prevista no *caput* da presente cláusula somente poderá ser utilizada pelo consumidor uma única vez por produto ou serviço.

Parágrafo Terceiro: No caso da não devolução do modem USB pelo cliente, quando solicitado o cancelamento do contrato nos termos desta Cláusula, fica garantido às OPERADORAS o direito de cobrar do cliente o valor do modem USB informado quando da aquisição do equipamento.

Título III – Do Ajuste por Indisponibilidade do Serviço

Cláusula Sétima: Em aderência a Resolução 477/2007 da ANATEL, o consumidor poderá pleitear junto às OPERADORAS o



Estado do Rio Grande do Sul
Secretaria da Justiça e dos Direitos Humanos - SJDH
PROCON/RS

Defensoria Pública do Estado
NUDECONTU

desconto, ajuste ou crédito proporcional em caso de indisponibilidade comprovada do serviço por período igual ou superior a duas horas, através do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC).

Título IV – Da Educação para o Consumo

Cláusula Oitava: As medidas voltadas à educação para o consumo serão negociadas entre o PROCON/RS, a Defensoria Pública e o SINDITELEBRASIL e previstos em CAC próprio.

Título V – Da penalidade pelo descumprimento

Cláusula Nona: Caso os COMPROMISSÁRIOS descumpram as cláusulas mencionadas nos incisos I e II abaixo, incorrerão em multa, fixada da seguinte forma:

I – multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por loja própria e agente autorizado/revenda conforme parágrafo 1º da Cláusula Primeira do presente acordo.

II – multa de R\$ 200.000,00 (duzentos mil reais) pelo descumprimento do disposto na Clausula Segunda do presente acordo.

Parágrafo Primeiro – Verificada a inobservância por parte das OPERADORAS, o PROCON/RS notificará a OPERADORA para que se ajuste ao presente acordo no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, sendo que a inobservância do prazo fixado ensejará em multa conforme indicados no *caput* desta cláusula.

Parágrafo Segundo – O valor das multas fixadas reverterão em favor do FUNDO ESTADUAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR (FECON), regulado pela Lei Estadual 10.913/97 e pelo Decreto Estadual 38.864/98.

Título VI – Das Disposições Finais

Cláusula Décima: O PROCON/RS e a Defensoria Pública reservam-se o direito de divulgar amplamente o presente CAC por meios próprios, em especial mediante a divulgação em seu sítio eletrônico.



Estado do Rio Grande do Sul
Secretaria da Justiça e dos Direitos Humanos - SJDH
PROCON/RS
Defensoria Pública do Estado
NUDECONTU

Cláusula Décima Primeira: A fiscalização do cumprimento das obrigações constantes neste CAC será realizada pelo PROCON/RS e pela Defensoria Pública, que adotarão as medidas legais cabíveis, requisitando às OPERADORAS, quando necessário, diligências, vistorias, documentos, informações, esclarecimentos e providências necessárias ao exercício de suas atribuições e cumprimento dos ditames deste CAC, ressalvadas as informações e documentos cujo sigilo seja exigido pela Constituição Federal e garantido por lei.

Cláusula Décima Segunda: O presente CAC será aplicado e terá validade para todo o Estado do Rio Grande do Sul.

Cláusula Décima Terceira: A inexecução injustificada dos compromissos previstos no presente CAC ensejará ao PROCON/RS e a Defensoria Pública, conjunta ou separadamente, a imediata execução judicial do presente título.

Cláusula Décima Quarta: Fica eleito o Foro Central da Comarca de Porto Alegre para a resolução de eventuais conflitos, disputas ou dúvidas relativos ao cumprimento deste CAC.

O presente Compromisso de Ajustamento de Conduta é firmado pelo **PROCON/RS**, por seu Diretor Cristiano Rodrigues Aquino, pela Defensoria Pública, pelo Defensor Público Felipe Kirchner, pelos **COMPROMISSÁRIOS**, por seus representantes legais, e duas (2) testemunhas.

Porto Alegre, 07 de agosto de 2012.

CRISTIANO RODRIGUES AQUINO

Diretor do PROCON/RS

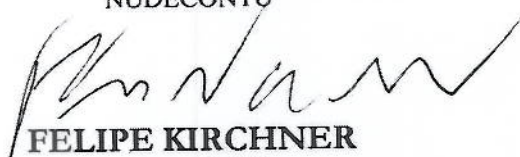
FABIANO PEREIRA

Secretário de Estado da Justiça e dos Direitos Humanos



Estado do Rio Grande do Sul
Secretaria da Justiça e dos Direitos Humanos - SJDH
PROCON/RS

Defensoria Pública do Estado
NUDECONTU


FELIPE KIRCHNER

Defensor Público
Dirigente do NUDECONTU
Presidente do CEDECON


CHRISTIAN CHAVES KRIEGER

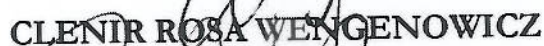
TIM CELULAR S.A.


MAURICIO SOARES FERREIRA PERUCCI

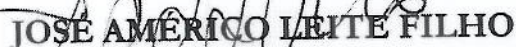
CLARO S.A.


GABRIEL RIBEIRO DE CAMPOS

14 BRASIL TELECOM S.A.


CLENIR ROSA WENGENOWICZ

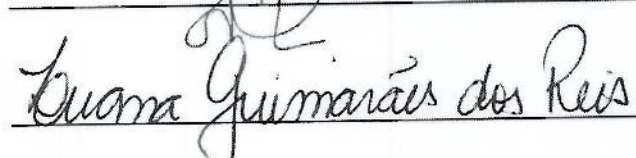
VIVO S.A.


JOSÉ AMÉRICO LEITE FILHO

Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia e de Serviço Móvel
Celular e Pessoal

Testemunhas:

1) 

2) 
Luana Guimarães dos Reis

Juliana Teixeira Soares
Diretora Adjunta - Procon/RS
ID. Nº 3627381/01