MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DA BAHIA

MINUTA TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA

Nº 32/2017

INQUÉRITO CIVIL Nº 003.0.194647/2016

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA**, por intermédio da Promotora de Justiça que, abaixo, subscreve, com fulcro no quanto disposto nos artigos 129, inciso II, e 138, inciso II, respectivamente, da Constituição Federal e da Constituição do Estado da Bahia, bem como o artigo 25, inciso I, da Lei Federal nº 8.625/93 e o artigo 83, parágrafo único, da Lei Complementar nº 11/96-Lei Orgânica do Ministério Público do Estado da Bahia, e, por fim, com esteio no quanto estipulado pelo dispositivo 5º, parágrafo 6º, da Lei nº 7.347/85, alterado pelo art. 113 da Lei nº 8.078/90, considerando que:

1) O art.6º do Código de Defesa do Consumidor (CDC) – Lei 8078/90 dispõe sobre os direitos básicos do consumidor, tendo, em seu inciso III, que o direito "a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem";

2) Conforme o Princípio da Informação e da Transparência, princípios presentes no Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor deve prestar informação adequada e clara sobre os seus serviços e suas instalações físicas, facilitando as relações de consumo;

3) É dever do fornecedor de produtos e de serviços zelar pela vida, saúde e segurança dos consumidores, adotando todas as providências cabíveis para que tais bens sejam efetivamente resguardados;

4) A missão institucional do Ministério Público de fiscalizar os produtos e serviços disponibilizados no mercado de consumo, principalmente, quando possam colocar em risco a segurança dos indivíduos;

5) A demonstrada intenção do compromissário, verificada na audiência realizada, no sentido cumprir e de continuar cumprindo os ditames legais, realizando todas as adequações necessárias para o seu regular funcionamento;

6) O objetivo da 4ª Promotoria de Justiça do Consumidor desta Capital de formalizar Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) com o fornecedor, evitando a

desnecessária judicialização da situação e resguardando, de forma efetiva, os interesses e direitos dos consumidores.

I – DAS PARTES COMPROMITENTES

Na condição de **COMPROMITENTE**, o *Parquet* vem formalizar o presente **TERMO DE COMPROMISSO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA** com a **NEOMOBILE BRASIL – TECNOLOGIA DA INFOMAÇÃO LTDA., pessoa jurídica de direito privado, com sede na Rua Pequitita, Nº 145, Conjunto 114/124, Bairro Vila Olímpia, São Paulo-SP,** conforme cláusulas e condições a seguir aduzidas:

II – DAS OBRIGAÇÕES ASSUMIDAS PELA COMPROMISSÁRIA

CLÁUSULA PRIMEIRA – A empresa ajustante se compromete, a partir desta data, em relação ao oferecimento dos serviços (mensagens de texto e donwloads de conteúdo enviados/recebidos através de aparelho celular, tais como, exemplificadamente, toques monofônicos, polifônicos e MP3 (ringtones), jogos, protetores de tela para celulares, bem como possibilidade de trocas de mensagens de texto e imagens entre os usuários de telefonia celular, que são divulgados via internet ou televisão, ou outros serviços similares que venham a ser disponibilizados no mercado de consumo através dos mesmos métodos de contratação), a colher, já por qualquer contratação e antes de efetuar qualquer cobrança, o preenchimento de um cadastro prévio no site da empresa, onde constem informações sobre a tarifação de cada serviço que escolher e leitura dos "Termos e Conduções de Serviço", a partir do que se recebe uma senha para acesso dos conteúdos oferecidos pela Neomobile via WEB. Quando a contratação ocorrer diretamente via SMS, o que só é possível a partir de prévio contato do usuário com a empresa ajustante, ficando vedado o oferecimento dos serviços via SMS publicitário, e mediante ativação do serviço respectivo, por exemplo, mediante inserção da palavra correspondente ao serviço que lhe interessa ao número informado na publicidade, a ajustante remeterá a mensagem SMS reiterando as informações sobre os valores, quantidade de donwloads, conteúdo a ser assinado e indicação do link para ajuda do usuário, que conterá o método de cancelamento da contratação (SAIR), já necessariamente informados nos veículos publicitários (TV, internet, mídia impressa ou rádio) e número de protocolo estará efetivada tal contratação;

CLÁUSULA SEGUNDA – A empresa ajustante se compromete. No prazo máximo

de 72 (setenta e duas) horas úteis após instada pelo Ministério Público ou Órgãos de Defesa do Consumidor com atuação no Estado da Bahia, a efetivar, mediante crédito em ligações telefônicas ou depósito em conta-corrente a ser informada pelo interessado, a devolução em dobro dos valores reclamados pelos consumidores que justifiquem o erro da empresa ajustante, e, portanto, a não contratação dos serviços mencionados na cláusula primeira, mantendo consigo documentação hábil à comprovação de tal procedimento. Quando tal ressarcimento ocorrer diretamente pela ajustante em favor do usuário, no mesmo prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas úteis, sem intervenção do Ministério Público ou Órgãos de Defesa do Consumidor, a devolução se dará de forma simples;

Parágrafo primeiro - Especificadamente em relação aos consumidores que efetuaram reclamação no âmbito do presente inquérito civil, a ajustante enviará, no prazo máximo de 15 (quinze) dias a partir desta data, comunicado àqueles reclamantes através de correspondência com aviso de recebimento ou e-mail com confirmação de leitura, informando-lhes acerca dos termos do presente termo de ajustamento de conduta e da disponibilização dos créditos respectivos em favor dos usuários, cabendo ao reclamante respectivo informar obrigatoriamente o número do celular referente à reclamação registrada e, se for o caso, o número da conta-corrente da qual é titular para que seja feita a restituição.

CLÁUSULA TERCEIRA - Fica cominada uma multa no valor de R$ 500,00 (quinhentos reais) por eventual hipótese de descumprimento da cláusula primeira, com a comprovação de que a contratação reclamada pelo usuário tenha se concretizado de forma diversa do descrito na referida cláusula. Fica estipulada multa diária de R$ 100,00 (cem reais) por dia de atraso nos ressarcimentos, mencionados na cláusula segunda, e também multa diária de R$ 100,00 (cem reais) por dia de atraso para expedição do comunicado mencionado no parágrafo primeiro.

Salvador, 25 de maio de 2017

MARCIA CÂNCIO SANTOS VILLASBOAS
PROMOTORA DE JUSTIÇA

LEANDRO BUENO FONTES
ADVOGADO OAB 271952