



## COMPROMISSO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA Nº 06/2019

### INQUÉRITO CIVIL Nº 003.0.115474/2015

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA**, por intermédio do Promotor 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) existe o Inquérito Civil 003.0.115474/2015, discutindo a cobrança e informação acerca de Serviço de Valor Adicionado, em trâmite perante a 3ª Promotoria de Justiça da Comarca de Salvador-BA;

2) a Compromissária informa que, entre 2017 e 2018, a TIM alterou a sistemática de controle interno do Serviço de Valor Adicionado e criou um sistema denominado HUB Tecnológico com o objetivo de controlar todo ciclo do cliente sobre o portfólio de SVAs oferecido ao público em geral;

3) a Compromissária informa que, hoje, as contratações são realizadas por meio digital e não presencial, sendo todas as contratações regulares, com o devido registro em sistema das evidências de contratação dos referidos SVAs;



4) a Compromissária informa que, desde 2018, a ativação, tarifação, renovação e cancelamento do Serviço de Valor Adicionado passaram a ser gerenciados direta e unicamente pela TIM, sem a necessidade de nenhuma empresa intermediária;

5) a Compromissária informa que o sistema operacional criado faz parte de uma série de medidas implementadas pela TIM, no sentido de ter maior controle das informações do cliente, contribuindo com uma melhor experiência do usuário dos Serviços de Valor Adicionado oferecidos pela operadora; e

6) a Compromissária informa que as mudanças implementadas pela TIM, no que se refere aos Serviços de Valor Adicionado, já impactam na redução do número de reclamações realizadas por seus usuários perante a ANATEL e diretamente no *call center* da empresa.

#### I – DAS PARTES

Na condição de **COMPROMITENTE**, o *Parquet* vem formalizar o presente **TERMO DE COMPROMISSO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA** com a **TIM S.A.** (nova denominação social de TIM CELULAR S.A.), pessoa jurídica de direito privado, inscrita no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica sob o número 02.421.421/0001-11, com endereço na Rua Fonseca Teles, nºs 18 e 30, bloco B, 3º pavimento, São Cristóvão, Rio de Janeiro/RJ, neste termo, denominada **COMPROMISSÁRIA**, conforme cláusulas e condições a seguir aduzidas:



## **II – DAS OBRIGAÇÕES ASSUMIDAS PELA COMPROMISSÁRIA**

### **CLÁUSULA PRIMEIRA**

A Compromissária obriga-se a enviar mensagem para o terminal de todos os seus usuários do serviço de telefonia móvel pessoal no Estado da Bahia, um SMS no primeiro semestre de 2019 e um SMS no segundo semestre de 2019, informando-os que podem cancelar Serviços de Valor Adicionado e/ou bloquear qualquer contratações futuras de SVA.

### **CLÁUSULA SEGUNDA**

A Compromissária obriga-se a prestar a mesma informação a todos os seus usuários através de avisos registrados nos “blisters” que acompanham o chip do serviço de telefonia móvel pré-pago, no contrato do serviço de telefonia pós-pago e no seu sítio eletrônico, na página principal do serviço, disponível na rede mundial de computadores, e também na aba de cada Serviço de Valor Adicionado ofertado.

### **PARÁGRAFO PRIMEIRO**

A Compromissária terá prazo até 31.12.2019 para cumprimento integral das obrigações estipuladas na cláusula segunda.

### **PARÁGRAFO SEGUNDO**

A Compromissária também obriga-se a prestar as informações constantes na cláusula segunda enquanto disponibilizar o Serviço de Valor Adicionado.



### **III – DA SANÇÃO COMINATÓRIA**

#### **CLÁUSULA TERCEIRA**

A comprovação de descumprimento de qualquer uma das cláusulas previstas neste Compromisso de Ajustamento de Conduta (TAC) implicará em cominação de multa diária de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), a ser exigida através do procedimento legal cabível, incidindo a correção monetária pelo INPC e os juros devidos, desde que a compromissária seja previamente notificada para se manifestar sobre a alegação de descumprimento.

#### **PARÁGRAFO ÚNICO**

Em caso de notícia referente ao descumprimento do TAC, o Ministério Público do Estado da Bahia, antes de promover a execução, notificará a TIM para que a operadora exerça a ampla defesa no devido processo o legal.

### **IV – DO INQUÉRITO CIVIL**

#### **CLÁUSULA QUARTA**

A celebração do presente Termo de Ajustamento de Conduta põe fim ao Inquérito Civil nº 003.0.115474/2015, em trâmite perante a 3ª Promotoria de Justiça da Comarca de Salvador-BA.

### **V – DA NATUREZA DESTE INSTRUMENTO E DA NECESSÁRIA FISCALIZAÇÃO**

#### **CLÁUSULA QUINTA**

O presente Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta constitui título executivo extrajudicial, conforme previsto no art. 784, inciso XII, do Código de Processo Civil, bem como no art. 5º, § 6º, da Lei n. 7.347/85.



## PARÁGRAFO ÚNICO

Este termo não afetará os interesses dos consumidores que já tenham ingressado em juízo com demandas individuais e nem daqueles que ainda venham a ajuizar feitos judiciais em caráter individual.

## VI – DOS PRAZOS DESTE COMPROMISSO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA CLÁUSULA SEXTA

Os prazos das obrigações previstas neste compromisso estão previstos na Cláusula Primeira e Cláusula Segunda.

## VII – DISPOSIÇÕES FINAIS CLÁUSULA SÉTIMA

Compete ao Órgão do Ministério Público infrafirmado, ou àquele que o suceder, fiscalizar a execução do compromisso de ajustamento em epígrafe, uma vez homologado, adotando todas as providências pertinentes para o seu fiel e estrito respeito.



E, por estarem justo e acordados, firmam o presente compromisso de ajustamento de conduta, em 03 (três) vias de igual teor e forma, para que possa produzir os devidos efeitos jurídicos, de acordo com o quanto previsto no Código de Processo Civil e legislação supracitada.

Salvador, 25 de fevereiro de 2019.

**Olimpio Coelho Campinho Junior**  
Promotor de Justiça

**Humberto Graziano Valverde**  
Representante Legal da TIM S.A.