



ESTADO DO MARANHÃO
GERÊNCIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON/MA
MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL
2ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR
DE SÃO LUÍS/MA

TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA

A GERÊNCIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR DO MARANHÃO – PROCON/MA, órgão público estadual, vinculado à Secretaria de Direitos Humanos, Assistência Social e Cidadania, com sede à Rua do Egito, n.º 207, Centro, nesta cidade, ora representada por sua secretária, **LUIZA DE FÁTIMA**



ESTADO DO MARANHÃO
GERÊNCIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON/MA
MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL
2ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR
DE SÃO LUÍS/MA

AMORIM OLIVEIRA e Gerente **KLEBER JOSÉ TRINTA MOREIRA E LOPES** e o **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO**, através da **2ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR DA CAPITAL**, por sua Representante Legal, Promotora de Justiça, **LÍTIA TERESA COSTA CAVALCANTI**, a, doravante denominados de **COMPROMITENTES** e a **TNL PCS S/A - OI**, pessoa jurídica de direito privado, com sede na cidade e Estado do Rio de Janeiro, na Rua Jangadeiros, 48, Ipanema, inscrita no CNPJ 04.164.616/0001-59, neste ato representada por seu Vice Presidente Jurídico, Eurico de Jesus Teles Neto, OAB/RJ 121.935, por sua Diretora Jurídica de Relação com Consumidores, Elen Marques Souto, OAB/RJ 73.109, por sua Gerente de Serviços Jurídicos, Adriana Macedo Guimarães, OAB/CE nº 14.180, por seu advogado José Jerônimo Duarte Junior, OAB/MA 5302, com expressos poderes para acordar e transigir conforme procurações apresentadas, doravante denominada **COMPROMISSÁRIA**, com arrimo no **art. 5º, parágrafo 6º, da Lei nº 7.347/85 alterado pelo art. 113, da Lei nº 8.075/90**, vem, através deste instrumento, firmar o presente



ESTADO DO MARANHÃO
GERÊNCIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON/MA
MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL
2ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR
DE SÃO LUÍS/MA

TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA

o que fazem pelas razões e condições a seguir explanadas:

CONSIDERANDO que incumbe ao **MINISTÉRIO PÚBLICO** a defesa da ordem jurídica, dos Direitos Consumeristas (art.82, inciso I, II e III) do Código de Defesa do Consumidor e de outros interesses difusos e coletivos, bem como a promoção das ações necessárias ao exercício de suas funções institucionais, nos termos da Constituição da República (art. 127 e 129, inciso III); do inquérito civil e da ação civil pública para proteção, prevenção e reparação dos danos causados ao consumidor, conforme Lei Complementar nº 013/91 (art.26, inciso V, "a") e Lei nº 8.625/93;

CONSIDERANDO o disposto no art. 93, II, da Lei 8.078/90, que estabelece o foro da Capital do Estado como competente, para os danos de abrangência no Maranhão;



ESTADO DO MARANHÃO
GERÊNCIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON/MA
MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL
2ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR
DE SÃO LUÍS/MA

CONSIDERANDO que é direito básico do consumidor a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos, conforme **art. 6º, VI do Código de Defesa do Consumidor;**

CONSIDERANDO que o **Serviço Móvel Pessoal – SMP** é caracterizado como serviço público, portanto, sujeito aos requisitos de continuidade e eficácia de sua prestação;

CONSIDERANDO que é direito do consumidor, a prestação de serviço público adequado, na forma preconizada pelo **art. 6º, inciso X, art. 22**, ambos do **Código de Defesa do Consumidor**, e **art. 6º da Lei nº 8.987/95;**

CONSIDERANDO que é direito do usuário do serviço de telecomunicações, a prestação de serviços com padrão de qualidade e regularidade, adequados à sua natureza, em qualquer ponto do território nacional, conforme discorre o **art. 3º,**



ESTADO DO MARANHÃO
GERÊNCIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON/MA
MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL
2ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR
DE SÃO LUÍS/MA

inciso I da Lei nº 9.472/97;

CONSIDERANDO as eventuais, pontuais e temporárias interrupções na prestação de serviços de telefonia móvel no Estado do Maranhão no ano de 2012 até a presente data;

CONSIDERANDO que eventuais dificuldades no completamento de chamadas foram causadas em razão da imprevisibilidade dos acontecimentos, não havendo, portanto, culpa ou responsabilidade da **COMPROMISSÁRIA**;

CONSIDERANDO que as hipóteses citadas no parágrafo supra geraram uma instabilidade momentânea no serviço de telefonia móvel no Estado do Maranhão, causando esporádicas e momentâneas dificuldades no completamento de ligações;

CONSIDERANDO que a **COMPROMISSÁRIA** imediatamente adotou diversas ações para que o sistema fosse regularizado com a maior urgência possível, desde que a situação foi detectada;



ESTADO DO MARANHÃO
GERÊNCIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON/MA
MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL
2ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR
DE SÃO LUÍS/MA

CONSIDERANDO que o **PROCON ESTADUAL DO MARANHÃO** instaurou procedimento administrativo de n.º 0112-028.938-2, no qual reuniu as portarias 18/12, 26/12, 34/12 e 04/2013; em face da **COMPROMISSÁRIA** para apurar o ocorrido;

CONSIDERANDO que a base de usuários de telefonia móvel da **COMPROMISSÁRIA** no Estado do Maranhão é de 2.073.840 (dois milhões, setenta e três mil, oitocentos e quarenta) clientes em 23/07/2013, data da assinatura do presente termo, sendo 1.952.741 (um milhão, novecentos e cinquenta e dois mil, setecentos e quarenta e um) clientes na modalidade pré-pago e 121.099 (cento e vinte e um mil e noventa e nove) clientes na modalidade pós-pago;

CONSIDERANDO a realização de reunião entre os **COMPROMITENTES** e a **COMPROMISSÁRIA** com intuito de esclarecer o ocorrido e evitar a adoção de medidas judiciais e administrativas cabíveis;



ESTADO DO MARANHÃO
GERÊNCIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON/MA
MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL
2ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR
DE SÃO LUÍS/MA

RESOLVEM:

Celebrar o presente **TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA**, arrimado no **art. 5º, parágrafo 6º da Lei nº 7.347/85**, com redação modificada pela **Lei nº 8.078/90** e **Lei nº 11.448/2007**, mediante as seguintes condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DA REPARAÇÃO POR DANOS INDIVIDUAIS

Obriga-se a **COMPROMISSÁRIA** a ressarcir seus consumidores individuais, a título de reparação por eventual lesão ao patrimônio de terceiro, nos termos abaixo descritos:

- I) Para os 121.099 (cento e vinte e um mil e noventa e nove) consumidores do serviço pós-pago de telefonia móvel do Estado do Maranhão, será concedido desconto único e



ESTADO DO MARANHÃO
GERÊNCIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON/MA
MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL
2ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR
DE SÃO LUÍS/MA

incondicionado na fatura de cada usuário, no valor de R\$ 4,00 (quatro reais).

Parágrafo Primeiro: O desconto incondicionado informado no item I supra será concedido aos usuários relacionados no Anexo I, em parcela única, na fatura do consumidor, em até 90 (noventa) dias a partir da assinatura deste termo, de acordo com o fechamento do ciclo de faturamento de cada usuário.

Parágrafo Segundo: O valor do referido desconto incondicionado será informado na fatura de cada usuário beneficiado, em linha específica para esse fim.

Parágrafo Terceiro: Ficam excluídos do recebimento do benefício mencionado no item I da Cláusula Primeira os usuários de telefonia móvel, modalidade pós-pago, que por qualquer motivo saíram da base de clientes após o dia 23/07/2013, bem como aqueles usuários que ingressarem na base de clientes da **COMPROMISSÁRIA** após o dia 23/07/2013, sendo certo que em ambos os casos não estão relacionados no Anexo I.



ESTADO DO MARANHÃO
GERÊNCIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON/MA
MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL
2ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR
DE SÃO LUÍS/MA

II) Para os 1.952.741 (hum milhão, novecentos e cinquenta e dois mil, setecentos e quarenta e um) consumidores do serviço pré-pago de telefonia móvel do Estado do Maranhão, serão concedidos R\$ 4,00 (quatro reais) em bônus *on net* no seu Oi Móvel, para serem utilizados em ligações locais (dentro do mesmo DDD) originadas desses terminais de Oi Móvel para Oi Móvel e Oi Móvel para Oi Fixo, relacionados no Anexo I.

Parágrafo Quarto: O bônus *on net* de R\$ 4,00 (quatro reais), que será concedido em parcela única aos usuários da modalidade pré-pago, relacionados no Anexo I, será inserido entre os dias 09 a 14 de agosto de 2013, e poderão ser utilizados até 30 de setembro de 2013.

Parágrafo Quinto: Para todos os usuários da modalidade pré-pago que receberão o benefício será enviada mensagem de SMS informando o valor do bônus *on net* e o prazo para utilização.



ESTADO DO MARANHÃO
GERÊNCIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON/MA
MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL
2ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR
DE SÃO LUÍS/MA

Parágrafo Sexto: Ficam excluídos do recebimento do benefício mencionado no item II da Cláusula Primeira, os usuários de telefonia móvel, modalidade pré-pago, que por qualquer motivo saíram da base após o dia 23/07/2013, bem como aqueles usuários que ingressarem na base de clientes da **COMPROMISSÁRIA** após o dia 23/07/2013, sendo certo que em ambos os casos não estão relacionados no anexo I.

CLÁUSULA SEGUNDA - DA FISCALIZAÇÃO E COMPROVAÇÃO DE CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES.

Caberá aos signatários do presente Termo fiscalizar o cumprimento das obrigações ora assumidas.

Parágrafo único: Para fins de comprovação de cumprimento da obrigação de ressarcimento, de que trata a Cláusula Primeira supra, os **COMPROMITENTES** aceitam expressamente a utilização de telas sistêmicas da **COMPROMISSÁRIA** onde constarão as informações relativas aos benefícios, bem como outras formas de prova admissíveis em Direito.



ESTADO DO MARANHÃO
GERÊNCIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON/MA
MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL
2ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR
DE SÃO LUÍS/MA

CLÁUSULA TERCEIRA – DOS EFEITOS

Este Termo terá abrangência territorial em todo o Estado do Maranhão nos termos do art. 16, da Lei nº 7.347/85, e produzirá efeitos desde a data da sua assinatura e as obrigações pactuadas no instrumento deverão ser satisfeitas de forma integral e eficiente.

Parágrafo único: A celebração deste instrumento importará no arquivamento dos Processos Administrativos do **PROCON ESTADUAL DO MARANHÃO** de n.º 0112-028.938-2, no qual reuniu as portarias 18/12, 26/12, 34/12 e 04/2013 instaurados pelos demais **COMPROMITENTES** em relação ao objeto do presente Termo, ficando ainda os **COMPROMITENTES** acordados em não adotar nenhuma medida judicial ou extrajudicial relacionada ao objeto do presente ajuste, em face da **COMPROMISSÁRIA**, exceto pelo descumprimento total ou parcial da presente avença.



ESTADO DO MARANHÃO
GERÊNCIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON/MA
MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL
2ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR
DE SÃO LUÍS/MA

CLÁUSULA QUARTA – DAS COMINAÇÕES

O descumprimento das obrigações assumidas por meio deste Termo, ensejará o pagamento do crédito, em dobro, para cada usuário atingido pelo descumprimento do ajuste individual.

Parágrafo Único: O pagamento de qualquer valor previsto na cláusula supra importará na abstenção de ajuizamento de Ações Coletivas judiciais e/ou administrativa, por parte dos **COMPROMITENTES**.

CLÁUSULA QUINTA - DOS ANEXOS

Faz parte integrante do presente Termo de Ajustamento de Conduta o seguinte anexo:

Anexo I: Listagem completa da base de clientes pré-pago e pós-pago da **COMPROMISSÁRIA**, do dia 23/07/2013, por meio de mídia digital.



ESTADO DO MARANHÃO
GERÊNCIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON/MA
MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL
2ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR
DE SÃO LUÍS/MA

CLÁUSULA SEXTA – DO SIGILO DOS DADOS CADASTRAIS
DOS CONSUMIDORES

As partes reconhecem o sigilo das informações dos dados cadastrais dos consumidores, relacionados no Anexo I do presente Termo, e comprometem-se a mantê-las nesta condição.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA PUBLICIDADE DOS TERMOS DO
ACORDO

Para ciência dos consumidores, a **COMPROMISSÁRIA** se compromete, em até 06 (seis) dias contados da assinatura do presente termo, a veicular informação acerca do conteúdo dessa avença em rádio local denominada “São Luiz” no município de São Luís/MA, com abrangência no Estado do Maranhão, por 3 (três) vezes, com intervalo de 2 (dois) dias entre uma veiculação e outra.



ESTADO DO MARANHÃO
GERÊNCIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON/MA
MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL
2ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR
DE SÃO LUÍS/MA

O teor do conteúdo a ser noticiado segue definido abaixo:

“ A Oi informa que, em cumprimento ao acordo firmado com o Procon e Ministério Público do Estado do Maranhão, concederá crédito no valor R\$ 4,00 (quatro reais) à todos os seus usuários do serviço móvel pós e pré pago do Estado do Maranhão para utilização até 30 de setembro de 2013 entre terminais de Oi Móvel para Oi Móvel e Oi Móvel para Oi Fixo.”

CLÁUSULA OITAVA - RESPONSABILIDADE E FORO

As obrigações e cominações previstas no presente Termo obrigam as partes, bem como os seus sucessores a qualquer título e qualquer tempo.

Fica eleito o foro da Comarca de São Luis para dirimir quaisquer dúvidas ou litígios que versem sobre questões objeto deste Termo.

E, por estarem assim combinados, firmam o presente TAC, em 4 (quatro) vias, de igual teor, que produzirá efeitos legais a partir de sua celebração e terá eficácia de título executivo extrajudicial, na



ESTADO DO MARANHÃO
GERÊNCIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON/MA
MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL
2ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR
DE SÃO LUÍS/MA

forma do artigo 5º, § 6º, da Lei Federal nº 7.347/85; do § 6º, do art. 113 da Lei nº 8.078/90.

São Luís/MA, 24 de julho de 2013.

LUIZA DE FÁTIMA AMORIM OLIVEIRA

Secretária de Estado de Direitos Humanos, Assistência Social e Cidadania

KLEBER JOSÉ TRINTA MOREIRA E LOPES

Gerente do PROCON/MA

LÍTIA TERESA COSTA CAVALCANTI

Promotora de Defesa do Consumidor



ESTADO DO MARANHÃO
GERÊNCIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON/MA
MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL
2ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR
DE SÃO LUÍS/MA

Eurico de Jesus Teles Neto

Vice Presidente Jurídico

OAB/RJ 121.935

Elen Marques Souto

Diretora Jurídica de Relação com Consumidores

OAB/RJ 73.109

Adriana Macedo Guimarães

Gerente de Serviços Jurídicos

OAB/CE nº 14.180

José Jerônimo Duarte Junior

Advogado

OAB/MA 5302