



MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS

1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

Ref. Procedimento Preparatório 08190.005602/18-69

TERMO DE AUDIÊNCIA

Aos quatro dias do mês de setembro do ano de dois mil e dezoito compareceram, a esta Promotoria de Justiça, o Dr ALDO GIACOMO BERARDINELLI NETO, OAB/SC 27118, telefone: (48) 99949 8326, endereço eletrônico: aldo@fetter.adv.br, advogado da empresa Up Contact Center, o Senhor EVERTON CARLOS SILVA DE MELO, CPF 085.157.184-05, telefone (48) 99804 8357, endereço eletrônico everton@upnegocios.com.br, preposto da empresa Up Contact Center, a Dra. KAMILA MARTINS NOVAIS, OAB/DF 46648, telefone: (61) 99196 8257, endereço eletrônico kamilanovais.adv@gmail.com, consumidora requerente, a Dra. TICIANE MORAES FRANCO, OAB/DF 44508, telefone: (61) 3424 4400, endereço eletrônico: t.franco@rolimvlc.com, e a Dra. AMANDA DE PAULA FUKUYOSHI, OAB/DF 57345, telefone: (61) 3424 4400, endereço eletrônico: a.fukuyoshi@rolimvlc.com, ambas advogadas da CLARO S/A. Aberta a audiência, a senhora Kamila informou que a abordagem inicial foi como se fosse a Net e no decorrer da conversa veio uma descrição "padrão" no qual foi dito que a declarante estaria contratando um plano de serviços da Up, momento em que a consumidora "calma lá não estou contratando nada", pois antes tinham dito que seria cobrado um valor proporcional no cartão pois era um procedimento padrão da Net, sendo só a primeira fatura e as demais por boleto. Que a declarante estabeleceu contato com a empresa e disse que não tinha interesse nenhum interesse em contratar o serviço. Depois a declarante entrou no site da empresa e descobriu que era um suporte, mas não tinha interesse na contratação do serviço. Que recentemente a declarante alterou seu plano da Net e imediatamente recebeu, ligações dos telefones (48) 98817 0342 e (48) 98840 9581 e quando questionou se era da Up, desligaram. Que esses números também disseram que era da Net e a depoente ao indagar se era da Up desligaram imediatamente a ligação. Que nesse último caso eles falaram que iriam dar um desconto se a depoente cadastrasse o cartão master ou visa. Que a depoente não teve prejuízo financeiro, exceto os transtornos gerados. Que pela Net foi dito que não mantém parceria direta com a Up e desconhece o modo como a empresa consegue os dados cadastrais de seus clientes. Que a Net deverá providenciar auditoria interna para descobrir quais foram os seus funcionários que acessaram e atenderam a senhora Kamila Martins Novais visando apurar eventual vazamento de dados. Que a Dra. aqui presente irá contatar a Net e deverá responder em até 30 dias. Que o promotor de justiça recomendou à Net para que inserisse no script de contato com seus



MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS

consumidores para alertá-los de tais práticas, principalmente quando houver a contratação de um novo serviço ou de eventual alteração de pacote, tudo com objetivo de estancar tais práticas comerciais abusivas e no mesmo prazo a Net deverá informar se acatará ou não a sugestão. Pela empresa Up foi dito que na conformidade dos documentos já juntados os dados colhidos da reclamante foram em fontes abertas e houve um contato no telefone existente às folhas 62 quando então obtiveram o número do telefone celular da senhora Kamila. Perguntado pelo promotor como conseguiram os demais dados, o advogado afirmou que não saber precisar, mas ressaltou que a prática da empresa repousa na coleta dos dados em fontes abertas e está afirmando parceria com uma empresa de "mainling list", para coleta de dados. Perguntado pelo promotor ao representante da empresa sobre a gravação da conversa, o mesmo disse que o caso aqui em curso a empresa não mais possui essa gravação. Pelo promotor de justiça foi dito que a empresa Up deverá manter os registros das gravações das contratações, sob pena de restar configurado de modo formal que as reclamações são verdadeiras, eis que em face do princípio da inversão do ônus da prova, cabe ao ofertante a prova da veracidade. Perguntado se a empresa compromete-se a conservar daqui para frente as gravações, sob pena de multa de R\$10.000,00 a cada gravação que não for conservada, valendo o presente instrumento como TAC de número 825 e servirá como título executivo extrajudicial, em caso de descumprimento, mediante prévio procedimento administrativo, facultada a ampla defesa. A empresa deverá manter o registro da gravação das contratações com seus consumidores pelo prazo mínimo de 1 ano. Nada mais, eu, Jaqueline Vasconcelos Soares, matrícula 4022-3, digitei este termo.

PAULO ROBERTO BINICHESKI
Promotor de Justiça

ALDO GIACOMO BERARDINELLI
NETO
Advogado da Up

EVERTON CARLOS SILVA DE MELO
Preposto da Up

KAMILA MARTINS NOVAIS
Consumidora requerente

TICIANE MORAES FRANCO
Advogada Claro S/A

AMANDA DE PAULA FUKUYOSHI
Advogada Claro S/A