

**Processo Administrativo n.º 0024.18.016935-1**

**Infrator: Universo Online S.A (UOL)**

### **TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA**

O **PROCON DO ESTADO DE MINAS GERAIS**, Instituição Pública de Proteção e Defesa do Consumidor, criado nos termos do art. 5º, inciso XXXII da Constituição Federal, Lei 8.078/90, artigo 14 dos ADCT (Constituição Estadual) e Leis Complementares Estaduais n.ºs 34 (art. 273) e 61 (arts. 22/24), sediado na Rua Goitacazes, 1202, 6º andar, Barro Preto, Belo Horizonte / MG, através do Promotor de Justiça lotado na 14ª Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor, Dr. **Paulo de Tarso Morais Filho**, e o fornecedor **UNIVERSO ONLINE S.A. (UOL)**, inscrito no CNPJ n.º 01.109.184/0001-95, com sede na Av. Brigadeiro Faria Lima, n.º 1.384, 4º andar, São Paulo – SP, CEP: 01452-002, neste ato representado por sua representante legal Cibele Tavares de Oliveira, portadora de documento de identidade RG 29.220028-6 e por seu procurador Michel Schifino Salomão, inscrito na OABSP 276654, nos termos que autorizam o artigo 129, III, da Constituição Federal, os artigos 81 e 82 do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, artigo 6º do Decreto Federal n.º 2.181/97 e o artigo 16, III, da Resolução PGJ n.º 11/2011,

**CONSIDERANDO** que a defesa do consumidor é direito fundamental (CF, art. 5º, inciso XXXII) e princípio da Ordem Econômica (CF, art. 170, inciso V);

**CONSIDERANDO** a natureza cogente das normas do Código de Defesa do Consumidor, de ordem pública e interesse social, na forma do 1º da Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor);

**CONSIDERANDO** o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo, na forma do art. 4º da Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor);

**CONSIDERANDO** ser direito básico do consumidor a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações (art. 6º, II do CDC);



**CONSIDERANDO** que o consumidor tem direito à informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço (art. 6º, inciso III, do CDC);

**CONSIDERANDO** que deve haver proteção ao consumidor contra métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços, sendo-lhe assegurado, também, a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos, de acordo com o art. 6º, incisos IV e VI, do CDC;

**CONSIDERANDO** que o fornecedor deve buscar e manter o aprimoramento na prestação do serviço e a harmonia na relação de consumo através da preservação dos direitos básicos do consumidor, com base na boa-fé, **transparência** e equidade;

**CONSIDERANDO** a necessidade de haver equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores, bem como deste Órgão intervir na questão, visando a equacionar os problemas que deram origem ao presente procedimento;

**RESOLVEM** celebrar o presente **Termo de Ajustamento de Conduta** mediante os seguintes termos:

**Art. 1º** - O fornecedor se compromete a facultar ao consumidor que tenha contratado seus serviços de e-mail antes da implantação da versão contendo a funcionalidade de backup, ocorrida a partir de maio de 2018, e que não tenha sido beneficiado com um desconto proporcional ao valor da funcionalidade, a opção de restabelecer as condições contratuais vigentes antes da implantação de tal funcionalidade, respeitados os reajustes realizados durante o período.

**Art. 2º** - O fornecedor UOL deverá enviar aos usuários do serviço de e-mail que se enquadrarem na hipótese prevista no artigo anterior uma comunicação formal, através do próprio e-mail @UOL contratado, ou caso tenha sido cancelado, através do e-mail cadastrado como secundário no momento da contratação do e-mail @UOL, no mesmo padrão formal da comunicação enviada quando da atualização da versão para a inclusão da funcionalidade de backup.

**Art. 3º** - Para cumprimento da obrigação acima disposta, a comunicação a ser enviada pelo **UOL** deverá se dar no seguinte padrão:

“Comunicado importante sobre sua assinatura

Olá,

Para garantir que o seu e-mail @UOL conte sempre com a melhor segurança e tecnologia, em maio de 2018 o UOL atualizou os planos para uma nova versão com Backup de E-mails.

Em razão desta atualização, você passou a contar com os seguintes benefícios:

- Sincronização automática da sua conta de e-mail, após a primeira configuração;
- O backup de e-mail com espaço de 5GB
- Resgate de arquivos e e-mails apagados, enquanto sua assinatura estiver ativa;
- Possibilidade de fazer backup também de e-mails adicionais do UOL e e-mails de outros provedores;
- Busca inteligente de informações e arquivos.

Entretanto, caso você não esteja satisfeito com a atualização de seu plano e com os benefícios, você pode cancelar o Backup de E-mails com o retorno às condições anteriores, em até 90 (noventa) dias do recebimento desta comunicação, respeitados os reajustes ocorridos no período.

Para tanto, você pode entrar em contato com nossa Central de Relacionamento:

Regiões metropolitanas: 4003 2002

Demais regiões: 0800 771 7774

Equipe UOL”



**Art. 4** – Também para cumprimento da obrigação acima disposta, caso tenha sido cancelado o e-mail @UOL em razão da inclusão da funcionalidade Backup, a comunicação a ser enviada pelo fornecedor através do e-mail cadastrado como secundário no momento da contratação do e-mail @UOL deverá se dar no seguinte padrão:

“Comunicado importante sobre sua assinatura de e-mail @UOL cancelada

Olá,

Para garantir que o seu e-mail @UOL conte sempre com a melhor segurança e tecnologia, em maio de 2018 o UOL atualizou os planos para uma nova versão com Backup de E-mails.

Entretanto, na época você optou pelo cancelamento do plano. Agora, você tem a possibilidade de recontatar os serviços e reativar seu e-mail com desconto do valor de R\$5,90 (cinco reais e noventa centavos).

Para tanto, você pode entrar em contato com nossa Central de Relacionamento , em até 90 (noventa) dias do recebimento desta comunicação:

Regiões metropolitanas: 4003 2002

Demais regiões: 0800 771 7774

Equipe UOL”

**Art. 5º**- Caso o consumidor não tenha cadastrado em e-mail secundário no momento da contratação do e-mail @UOL, o fornecedor enviará um SMS com teor equivalente ao comunicado previsto no artigo 4º para o número de telefone móvel cadastrado no momento da contratação.

**Art. 6º**- Na hipótese de restabelecimento das condições contratuais vigentes antes da implantação da funcionalidade de backup para o e-mail @UOL cancelado pelo consumidor, em virtude do tempo decorrido desde o cancelamento, o fornecedor não garante o restabelecimento do conteúdo da caixa de e-mails ou nome da conta de e-mail disponibilizada ao consumidor, nos termos do artigo 1º.

**Art. 7º** – As partes declaram que o presente compromisso de ajustamento de conduta abrange todos os assinantes do UOL que se encontram no território nacional e que se enquadram na definição contante do artigo 1º.



**Art. 8-** O fornecedor se compromete a, até o dia 13 (treze) de dezembro de 2019, apresentar o cumprimento do presente Termo de Ajustamento de Conduta, mediante a juntada aos autos de amostragem dos logs (registros) de envio dos e-mails com os termos definidos nos artigos 3º e 4º.

**Art. 9º** - Fica estipulada multa pecuniária no valor de R\$20.000,00 (vinte mil reais), na eventualidade de descumprimento dos termos ora propostos, por contrato firmado, a ser recolhida para o Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - FEPDC, através da agência 1.615-2, conta 6.141-7, Banco do Brasil, nominal ao citado Fundo, sem prejuízo das medidas judiciais cabíveis, inclusive quanto à conversão da obrigação em perdas e danos, nos termos do art. 4º e art. 84 da lei 8.078/90.

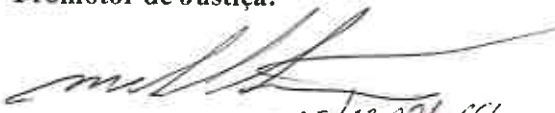
Sendo comprovado o cumprimento deste Termo, o Processo Administrativo será extinto, de acordo com o artigo 6º, § 4º, do Decreto nº 2.181/97.

Lido e assinado, o presente compromisso constitui-se título executivo.



**Promotor de Justiça:**

*Belo Horizonte, 03 de setembro de 2019.*



**Procurador Legal:**

*OAB/SP 276.654*

*Cibele dos Reis de Oliveira*