

São Paulo, 04 de Abril de 2014.

**Ofício nº 2939.04/2014**

**À CLARO**

**Ref.: Denúncia de Prática Abusiva (Art. 39 I, II) na disponibilização de micro chip (micro-SIM)**

Prezados Senhores,

Vem a **PROTESTE** – Associação Brasileira de Defesa do Consumidor, por meio do seu Departamento de Relações Institucionais, que esta subscreve, e na qualidade de representante dos consumidores, em especial de seus associados, **NOTIFICAR À CLARO**, expondo os fatos e requerendo ao final.

#### **I – DOS FATOS**

Tomou a PROTESTE conhecimento, por meio das reclamações dos consumidores e em especial de seus associados, que a **CLARO**, tem apresentado restrições e não disponibilizado aos consumidores o micro-chip (micro SIM), nova tecnologia de chip para smartphones.

Tendo isso em vista tais reclamações, a PROTESTE elencou diversos relatos **(Anexo 1)** dos consumidores que descreveram as dificuldades impostas pela fornecedora na disponibilização de micro chips, em especial para linhas telefônicas pré pagas, ou, ainda, condicionando a linha a um plano pós pago.

A alegação recorrente da fornecedora é a de que não há micro SIM nos estoques para plano pré-pago, apenas é comercializável no pós. No entanto, essa informação é uma inverdade! O micro chip é tanto para planos pré como para os pós-pagos, tendo em vista que ele é o mesmo. Isto é, para não vender um micro chip no plano pré-pago, a fornecedora alega que o chip está em falta para esse determinado plano, o que não ocorre para adquirí-lo no plano pós pago.

Ocorre, portanto, a prática abusiva de VENDA CASADA, uma vez que para ter acesso ao produto (micro-sim), o consumidor é obrigado a contratar outro do qual não precisa ou não quer (plano pós pago).

## II – FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA

Estamos diante de uma relação de consumo amparada pela legislação consumerista (Código de Defesa do Consumidor/CDC – Lei 8.078/90). A **CLARO** é considerada fornecedora (art. 3º), e o consumidor, em questão, corresponde à coletividade de pessoas que intervêm na relação de consumo relatada acima (art. 2º Parágrafo Único), donde:

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário **final**.

**Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.**

O Código de Defesa do Consumidor assegura a proteção dos direitos básicos do consumidor e garante a reparação de todos os danos experimentados pelos consumidores, sejam eles patrimoniais ou morais, como consta no art. 6º, incisos IV e VI, em que:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

III - 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;

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos.

A prática da **CLARO** aqui relatada é inaceitável. Condicionar o fornecimento do micro-chip ao fornecimento de serviço da linha de telefonia móvel pós-pago, ou, atrelar ao fornecimento dele um plano pós-pago de valor mais elevado são consideradas práticas anti-jurídicas e atentam contra o Código de Defesa do Consumidor, que dispõe:

**Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:**

**I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;**

**II - recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes;**

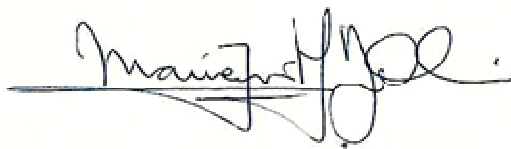
Desta forma, evidencia-se que a **CLARO** por ser **solidariamente responsável pelos atos de seus representantes autônomos** também incorre em prática de caráter abusivo, dado que, segundo o art. 34. CDC "*O fornecedor do produto ou serviço é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos*".

### **III- PEDIDO**

Portanto, encaminhamos o presente **PARA SOLICITAR ESCLARECIMENTOS sobre as denúncias de práticas abusivas relatadas e a CESSAÇÃO IMEDIATA DA PRÁTICA ABUSIVA DE CONDICIONAR A ENTREGA DO MICRO SIM A CONTRATAÇÃO DE PLANO PÓS PAGO.**

Por fim, em razão da importância do assunto aqui abordado, aguardamos uma resposta por escrito no prazo de 10 (dez) dias a contar do recebimento desta.

Aproveitamos para renovar nossos préstimos de estima e consideração e permanecemos à inteira disposição para quaisquer outros esclarecimentos que julgarem necessários.



**Maria Inês Dolci**  
Coordenadora Institucional

**Meios de Contato:**

**Fone: (11) 5085-3595 / Fax : (11) 5573-5652**

**E-mail: [institucional@proteste.org.br](mailto:institucional@proteste.org.br)**

**[tqueiroz@proteste.org.br](mailto:tqueiroz@proteste.org.br)**

## **ANEXO 1 – ALGUNS RELATOS COM DENÚNCIAS**

### **DE PRÁTICA ABUSIVA**

#### **Dificuldade de encontrar MICRO CHIP - MICRO SIM**

##### **Vivo (Celular, Fixo, Internet, TV)**

Mossoró - RN Domingo, 28 de Agosto de 2011 - 10:18

Recetemente ganhei um Iphone 4 e me dirigi a uma loja VIVO da minha cidade pra migrar o meu chip da vivo para um micro chip da mesma, pois sou cliente pré pago, porém a única loja que tem o micro sim só disponibiliza pra clientes Pós pago. Infelizmente no meu Estado a única loja que posso encontrar seria na capital, ou seja se eu quiser terei que me deslocar até Natal (distância de 280 Km) pra poder adquirir o micro sim. Entrei em contato com o atendimento da Vivo e a atendente falou que "não poderia fazer nada", infelizmente foi essa explicação que a atendente me forneceu.

#### **Dificuldade microchip**

##### **Tim Celular**

Guarulhos - SP Sábado, 01 de Junho de 2013 - 23:23

Ads by Browser Extension. [More Info](#) | [Hide These Ads](#)

Tenho uma linha da tim,adquiri um smartphone(nokia lumia 520)o qual faz uso de microsim card,diferente de aparelhos convencionais,fui 4 vezes às lojas da TIM(centro Guarulhos,shop,bonsucesso,shop. internacional,shop.center norte)onde os colaboradores informam que no pré pago alegando não possuir chip em branco para se realizar a alteração não é possível realizar a troca para a nova tecnologia,apenas nos planos pós-pago,e ainda afirmam "você pode ficar um mês com esse plano e mudar pro pré"o que é em absurdo até porque o chip é em branco ou seja disponível para qualquer linha móvel da operadora em questão,se não é possível no pré como orientam fazer no pós pago e depois alterar para pré se não é compatível com o plano. Vejo muito contradição e nitidamente,indução,coação para aquisição de plano pós pago se aproveitando dessa alteração de sim card,me senti [editado pelo Reclame Aqui] como consumidor,afinal tenho a liberdade de escolher o plano que mais se ajusta à minha necessidade,desejo uma breve solução da empresa caso contrário a reclamação será feita junto a órgãos regulamentadores.

#### **Venda casada de micro chip**

##### **Tim Celular**

Rio de Janeiro - RJ Sábado, 04 de Janeiro de 2014 - 02:10

Ads by Browser Extension. [More Info](#) | [Hide These Ads](#)

Meu noivo comprou um desses smartphone novos e descobriu que precisava inserir nele um microchip, ja que o aparelho nao pegava o chip comum, entao fui com ele a uma loja da TIM, localizada no carioca shopping em vicente de carvalho- RJ para adquirir um microchip pré-pago, mas para nossa surpresa, o funcionario disse que a TIM so comercializa chips pre-pagos se o cliente adquirir um aparelho, porem, como meu noivo queria apenas o microchip por ja possuir o aparelho, entao disseram que nao vendem microchips pre-pagos, somente no pos-pago mediante aquisição de um plano, que poderia ser de 28,90/mes ou 35.90/mes, meu noivo disse que so queria o microchip se fosse no pre-pago, mas o funcionario insistiu dizendo que a TIM nao comercializa, somente no plano pos-pago e que ele nao encontraria microchip pre-pago em nenhuma loja TIM, que nao fosse dentro do plano pós.

Ainda questionei com o funcionario que essa pratica era ILEGAL perante o codigo do consumidor pois caracterizava venda casada e o funcionario afirmou saber disso, porem,

alegou não poder fazer nada, já que ele era "apenas um funcionário que obedecia ordens". Então, sem saída e precisando utilizar o aparelho para testar em ligações, meu noivo viu-se OBRIGADO PELA TIM a fazer um PLANO POS-PAGO SEM NENHUMA NECESSIDADE, já que ele usa muito pouco o celular e nem sequer irá usar o saldo do plano, já que todos os parentes dele usam celular TIM, onde a ligação de TIM para TIM é gratuita e sendo assim, pagará por algo que não irá usar. É a TIM mais uma vez burlando a lei e usando de [editado pelo Reclame Aqui] para enganar e arrancar dinheiro dos clientes. Já vi outras reclamações a respeito do mesmo assunto e espero que providências sejam tomadas a respeito disso. aguardo solução!

### **Venda casada microchip**

#### **Tim Celular**

Santo André - SP Terça-feira, 21 de Janeiro de 2014 - 09:57

Ads by Browser Extension. [More Info](#) | [Hide These Ads](#)

Tentei comprar um microchip para o meu plano pré-pago na loja do grand plaza shopping em Santo André, a vendedora me disse que só tinha microchip para planos pós-pago, se eu não queria trocar de plano. Uma tentativa de venda casada disfarçada. Agora to sem chip no meu telefone por que não quero um plano pós pago, que é vantajoso apenas para a TIM.



Venda casada Microchip - TIM.



Postada por: Douglas

BELO HORIZONTE/MG - 4/9/2013 às 11:21:36

Troquei meu telefone recentemente e procurei a loja da tim no Shopping Cidade em BH, pedi que resgatassem meu número pré-pago da tim no microchip e fui informado pelo atendente que eles estavam sem o chip para resgate de número pré-pago, e me ofereceu um plano básico, no valor de R\$69,90 mensais. Fiquei indignado e resolvi procurar outra loja da tim, desta vez a atendente me informou que eles não fazem resgate de plano pré-pago em microchip da tim, e só seria possível eu usar meu aparelho caso contratasse o bendito plano mensal de R\$69,90. Isso pra mim se configura em crime de venda casada. Sou cliente da tim há vários anos, possuo 2 números de tim, e nunca reclamei dos seus serviços, embora tenha tido vários motivos para isto, porém, no único momento em que preciso da operadora para fazer um serviço simples, eles tentam empurrar a qualquer custo um plano ao qual tenho que manter a fidelidade de no mínimo 12 meses. Isso é um absurdo.

<https://www.reclamao.com/reclamacao-contra-tim/152930/venda-casada-microchip-tim/>

[Texto Anterior](#) | [Próximo Texto](#) | [Índice](#) | [Comunicar Erros](#)

## **Operadoras tentam atrelar venda de chip a planos pós-pagos**

### COLABORAÇÃO PARA A FOLHA

Comprar um chip para celular do tipo micro-SIM em planos pré-pagos é tarefa árdua. Em São Paulo, lojas das principais operadoras tentam forçar o cliente a assinar um plano pós-pago na hora de comprar o chip, que é menor e funciona com smartphones mais novos, como o iPhone 4S e o Lumia 800.

A prática vai contra as regras da Anatel, que diz que as operadoras não podem fazer discriminação na oferta de seus planos de serviço.

Selma do Amaral, diretora de atendimento do Procon-SP, diz que vincular o micro-SIM aos serviços pós-pagos pode ser considerado prática abusiva -lojas ou operadoras podem ser multadas.

"Os clientes interessados devem exigir a venda do micro-SIM em planos pré-pagos. Se isso não ocorrer, devem procurar o Procon", diz ela.

Nas dez lojas da Oi contatadas não foi possível comprar o micro-SIM em planos pré-pagos. Vendedores só o ofertavam em pós-pago.

O problema se repetiu com a TIM. De dez lojas procuradas, só uma vendia o chip em pré-pago, mas desde que o cliente levasse R\$ 17 em crédito, além dos R\$ 10 do chip.

Na Claro, o chip podia ser comprado em pré-pago em duas lojas (de seis ouvidas), mas a venda também era ligada à compra de crédito.

Essa prática, segundo a diretora do Procon, pode ser vista como venda casada, o que é irregular.

A Vivo foi a única operadora que não dificultou a venda do micro-SIM em pré-pago.

Em nota, a Oi disse que não vende o micro-SIM no pré-pago por avaliar que não há demanda de mercado.

A TIM afirmou que comercializa o micro-SIM em suas lojas e que não faz distinção entre clientes de pré e de pós-pago. Prometeu apurar os relatos da **Folha** e tomar "medidas cabíveis" se as irregularidades forem confirmadas.

A Claro também disse que vende o micro-SIM pré-pago em suas lojas e que não é obrigatório comprar crédito extra ao adquirir o chip. Segundo a operadora, o vendedor apenas orienta o cliente a fazer a recarga para sair da loja já acessando seus serviços.

**(BR)**

<http://www1.folha.uol.com.br/fsp/tec/22943-operadoras-tentam-atrelar-venda-de-chip-a-planos-pos-pagos.shtml>

### MicroSIM – O Esquema das Operadoras.



Se você resolveu trocar de celular e notou que o seu celular novo requer um MicroSIM (popularmente conhecido como Microchip), tome cuidado, você pode cair no esquema das operadoras.

O esquema é muito simples. Você vai até a loja da sua operadora e diz que quer comprar um Microchip e transferir a linha do chip atual para o novo chip, a vendedora te convidará a sentar, ao sentar-se ela lhe dirá o seguinte:

*“Olha, nós não temos este chip para pré pago, está em falta no momento, no entanto se você quiser nós temos para pós pago, você não quer dar uma olhada nos planos?”*

Há um pequeno problema na abordagem acima: O chip tanto para planos pré e pós pago **É O MESMO!** Os vendedores destas lojas são instruídos a utilizar o Microchip como instrumento para te fazer assinar um plano da operadora, como **estes malditos microchips você só encontra na loja da operadora (não estão a venda em nenhum outro lugar), você se vê refém de um claro exemplo de venda casada.**

E engana-se que esta prática é um caso isolado, eu mesmo fui em três lojas da TIM e em todas as três não havia o Microchip para o plano pré pago. Se você pesquisar pela Internet, verá incontáveis relatos sobre a mesma abordagem em todos os lugares do país e como vivemos na Banânia, a ANATEL e o PROCON que deveriam punir e evitar este tipo de prática, estão pouco se cagando para você.

Para evitar cair neste tipo de golpe, você tem duas opções: Seguir os diversos tutoriais que existem na internet e cortar o seu chip atual, correndo o risco de danificá-lo (como eu fiz), ou então ir no seu camelô preferido e perguntar se eles cortam o chip.

Para cortar o chip, é usado uma ferramenta parecida com um grampeador, onde a chance de danificar o seu chip é praticamente nula.

<http://fantasmazul.wordpress.com/2013/09/15/microsim-o-esquema-das-operadoras/>

### **Falta dos MicroSIM nas operadoras Claro, Oi, TIM e VIVO.**

1 Gostaria de compartilhar com vocês minha revolta com o despreparo/falta de vontade das operadoras de telefonia móvel que funcionam aqui no Rio de Janeiro.

Meu amigo comprou um Motorola Razr, e é lógico que está doido para utilizar o novo brinquedo (este é seu primeiro smartphone )

O SIM Card que ele tem é o antigo, grandão que funciona na maioria dos celulares normais, GSM....

Fomos, é claro, até a operadora Claro, que negou a venda do MicroSIM, dizendo que só estava habilitando MicroSIM para planos Pós Pagos.

O mesmo se repetiu nas lojas das outras tres operadoras, TIM, VIVO e Oi.

Ora bolas, quer dizer que a partir de agora vc é induzido a fazer um plano de conta para poder utilizar seu smartphone que não foi comprado na loja da operadora ?

Isso é Legal ?

<http://forum.techtudo.com.br/perguntas/38982/falta-dos-microsim-nas-operadoras-claro-oi-tim-e-vivo>

### **Uso de chip pré-pago em tablets é bloqueado**

6 de setembro de 2011 |

17h47 |

Categoria: Empresas, Internet, Serviços, Tecnologia

Karla Mendes

Operadoras de celular estão bloqueando nos tablets o uso de internet pré-paga, que custa no máximo R\$ 15 por mês, para vender planos pós-pagos específicos para os equipamentos, que custam, em média, R\$ 50 mensais. A prática vai contra as normas da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) e contra o Código de Defesa do Consumidor.

A reportagem percorreu algumas lojas das quatro maiores empresas de telefonia móvel — Claro, Oi, TIM e Vivo — em Brasília e, em todas elas, a informação dos vendedores é de que as ofertas de internet pré-paga foram bloqueadas para tablets e que agora só valem para celulares e smartphones. Para tablets e modems 3G, era necessário adquirir um plano pós-pago, que custa bem mais caro. Nos call centers, o discurso foi o mesmo.

Foi feito o teste com chips das quatro operadoras no iPad e constatou que Claro e Oi estão desrespeitando a legislação. No caso da TIM e da Vivo, apesar das restrições dos atendentes, o serviço funcionou.

Para fazer o teste, porém, foram adquiridos os chips sem especificar que seriam usados no tablet, pois o microchip é o mesmo usado no iPhone 4.

Como o iPad só funciona com um microchip, o teste foi feito com esse dispositivo específico e também com o tradicional, depois de uma adaptação para o tamanho necessário, mantendo-se intacto o chip, que é a parte dourada que fica no verso da logomarca da operadora.

Com a Claro, foi impossível fazer qualquer conexão, pois a operadora, de fato, fez o bloqueio do serviço. Ao tentar acessar qualquer página da internet, aparecem as seguintes mensagens na tela do iPad: “Não pôde acessar a rede de dados do celular”, “Você não está inscrito em um serviço de dados de celular” e “Você não está conectado à internet”.





Esses avisos, porém, são emitidos mesmo depois do cadastro do número da linha vinculada ao chip no pacote promocional de R\$ 11,90 mensais.

A Oi não comercializa microchip pré-pago. Assim, só foi possível fazer o teste com o chip cortado. A operadora não tem uma oferta específica de internet pré-paga, mas oferece o acesso ao preço de R\$ 0,39 por kilobyte (Kb) de download, tráfego que é contabilizado em um tempo muito curto de conexão.

Mesmo com o acesso mais caro entre as concorrentes, o serviço não funcionou. Em tela, figuram as mesmas mensagens de erro da Claro. Curiosamente, ao fazer o teste dos chips da Claro e da Oi no iPhone 4, foi possível a conexão à internet.

Ao fazer o teste com a TIM, a conexão de internet ao preço de R\$ 0,50 por dia ou R\$ 15 por mês foi obtida de forma imediata, tanto no microchip quanto no adaptado.

O acesso à internet pré-paga da Vivo pelo valor mensal de R\$ 9,90 (a opção de conexão avulsa sai bem mais caro) só funcionou depois que a assessoria de imprensa da companhia enviou uma configuração para ser feita no iPad. Depois desse procedimento, os chips funcionaram.

<http://blogs.estadao.com.br/it-seu-bolso/tag/codigo-de-defesa-do-consumidor/page/5/>