

**Normativo 03/2020**  
**Ofertas de Serviços de Telecomunicações**

Art. 1º. Este documento visa estabelecer um Normativo para Ofertas que envolvam serviços e produtos comercializados pelas Prestadoras Signatárias do Sistema de Autorregulação das Telecomunicações – SART (Prestadoras Signatárias) e por seus agentes credenciados, sem prejuízo do cumprimento das disposições legais e regulamentares aplicáveis ao tema.

**TÍTULO I**  
**DAS REGRAS GERAIS E DEFINIÇÕES**

Art. 2º. O Normativo é aplicável às Prestadoras Signatárias, em especial aos seus Canais de Vendas, próprios ou terceirizados, na divulgação e comercialização de Ofertas de Varejo.

Art. 3º. São definições aplicáveis ao Normativo:

I – Canal de Vendas: Meio que possibilita ao Consumidor o conhecimento e a contratação de Ofertas de produtos e serviços das Prestadoras;

II - Consumidor: toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final, nos termos do Código de Defesa do Consumidor.

III - Oferta: conjunto de características, informações e condições da comercialização de produtos e serviços pelas Prestadoras Signatárias para os Consumidores.

IV - Ofertas de Varejo: Ofertas não individualizadas comercializadas pelas Prestadoras para pessoas físicas e jurídicas.

V - Prazo de Comercialização: período (data inicial e final) em que a Oferta da Prestadora Signatária está disponível para contratação pelo Consumidor;

VI - Prazo de Permanência – período mínimo no qual o Consumidor deve permanecer vinculado a um contrato de prestação de serviços, mediante a contrapartida de benefícios concedidos pela Prestadora Signatária;

VII – Prazo de Vigência: período em que a Oferta produzirá seus efeitos para o Consumidor.

VIII - Prestadora Signatária: empresa ou grupo econômico signatário do Sistema de Autorregulação das Telecomunicações – SART que comercializa Ofertas ao Consumidor;

DS  
ACV

DS  
ACVCP

DS  
BV

DS  
CTI

DS  
MA

DS  
EUT

DS  
Flávia Guarnelera PAS

DS  
RM

DS  
SUDTB

DS  
JTB

## TÍTULO II DAS OFERTAS

Art. 4º As Ofertas deverão ser realizadas de forma simples, objetiva, veraz, adequadas e de fácil compreensão pelos consumidores, sendo vedados, entre outros:

I – o convite para participação de pesquisas ou sorteios, quando o objetivo for apenas o oferecimento de produtos ou serviços para os consumidores;

VI – que não permita a adesão de qualquer interessado, quando cumpridos os critérios objetivos de elegibilidade presentes na oferta.

Art. 5º As Ofertas de Varejo deverão ser identificadas de forma unívoca e informar o prazo de vigência, ou alternativamente, se a vigência é por prazo indeterminado.

Parágrafo único. As ofertas de varejo contratadas não poderão sofrer alteração durante o prazo de vigência para aumento do valor contratado ou redução dos benefícios concedidos.

Art. 6º As Ofertas de Varejo devem descrever os descontos e promoções associados aos serviços nela compreendidos, quando aplicável, somente sendo permitida a realização de cobrança de valores descritos de forma clara e transparente na Oferta.

Art. 7º As Prestadoras Signatárias encaminharão as Ofertas para a Anatel, no início da comercialização, detalhando suas características, informações e condições.

§ 1º. As Ofertas encaminhadas para a Anatel serão carregadas na base de dados do Aplicativo Anatel Comparador.

§ 2º. As Prestadoras Signatárias deverão manter atualizadas as informações das Ofertas, utilizando como referência as informações disponíveis nas suas páginas na Internet.

## TÍTULO III DA APRESENTAÇÃO DAS OFERTAS

Art. 8º Na apresentação das Ofertas, a Prestadora Signatária utilizará linguagem simples, direta e de fácil entendimento, com transparência, disponibilizando, no mínimo, as seguintes informações:

I – nome comercial da Oferta;

II – preços, delimitando os serviços abrangidos, regras e prazos de reajuste,

## Sistema de Autorregulação das Telecomunicações – SART

restrições para fruição, meios de pagamento e formas de cobrança, quando houver;

III – valores de descontos e respectivos prazos de aplicação;

IV – os Prazos de Comercialização e de Vigência da Oferta;

V – os critérios de elegibilidade à Oferta;

VI – os valores e eventuais restrições relativas à aquisição, instalação ou manutenção dos equipamentos envolvidos na contratação, quando aplicáveis, observadas as tecnologias empregadas;

VII – abrangência da Oferta, bem como a indicação do endereço eletrônico onde o Consumidor possa encontrar a área de cobertura da Oferta para consultar a disponibilidade dos serviços para o endereço desejado, quando aplicável;

VIII – limites de franquia do serviço objeto da Oferta contratada, quando aplicáveis, e condições de fruição incidentes quando excedido o respectivo limite;

IX – para as Ofertas de conexão de Internet fixa, informar as taxas de transferência de dados por segundo (velocidades) - contratada e de referência da conexão;

IX – para as Ofertas de conexão de Internet móvel, indicar o local onde encontrar o mapa de cobertura da Prestadora Signatária, por tecnologia.

X – nas Ofertas de Serviços de Valor Adicionado ou aplicativos, disponibilizar esclarecimentos gerais sobre os seus funcionamentos, com destaque para a forma de o consumo de dados e da franquia, se houver;

XII – para as Ofertas Conjuntas, informações claras sobre todos os serviços incluídos na Oferta e a possibilidade de contratar os serviços de forma avulsa;

XIII – Prazo de Permanência e eventuais multas, com destaques para o consumidor, nos casos em as condições forem aplicadas;

XIV – para as Ofertas que estabeleçam Prazo de Permanência, a possibilidade de também contratar os produtos e serviços sem o referido prazo.

Parágrafo único. As Prestadoras Signatárias devem considerar outras informações além das constantes deste artigo, sempre que se afigurem relevantes à compreensão do Consumidor quanto às condições da Oferta contratada.

DS  
ACV

DS  
AODCP

DS  
BV

DS  
CTI

DS  
MA

DS  
EUT

DS  
Hálio Guarnedei PAS

DS  
RM

DS  
SUDTB

DS  
JTB

DS  
JTB

## Sistema de Autorregulação das Telecomunicações – SART

Art. 9º. As condições ou restrições das ofertas serão sempre informadas de forma correta, clara, precisa e ostensiva aos consumidores.

§ 1º. O detalhamento das condições ou restrições será assegurado ao consumidor em meio ou canal próprio das Prestadoras Signatárias e sua forma de acesso deverá acompanhar a própria oferta.

§ 2º As comunicações de Ofertas que envolverem informações sobre Prestadoras concorrentes devem ser passíveis de comprovação pela Prestadora Signatária responsável pela comunicação, com a clara indicação da fonte da informação.

Art. 10. As Prestadoras Signatárias devem comunicar ao Consumidor de Ofertas pós-pagas, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, as seguintes situações:

I - término do Prazo de Vigência da Oferta com prazo determinado ou a sua prorrogação;

II – cessação da oferta com prazo indeterminado, ou tecnologia, ou serviço, em determinada localidade;

III - reajuste do(s) do valor do(s) serviço(s) que compõe a Oferta;

IV - alteração de benefícios que compõem a Oferta, nos termos do art. 5º desse Normativo;

V – casos fortuitos ou de força maior que impliquem na alteração ou encerramento da Oferta;

§ 1º A Prestadora Signatária poderá prorrogar o Prazo de Comercialização da Oferta, devendo comunicar previamente à Anatel o novo período de comercialização.

§ 2º A comunicação de prorrogação do Prazo de Vigência implica em informar ao Consumidor a sua manutenção na Oferta atual e eventual renovação do Prazo de Permanência. Nessa hipótese, o Consumidor poderá optar pela não prorrogação antes do final do Prazo de Vigência, sem ônus, observadas as condições previstas no artigo 7º deste Normativo.

§ 3º A comunicação de término do Prazo de Vigência da Oferta ou a cessação da Oferta de prazo indeterminado informará ao Consumidor a nova Oferta vigente, indicada pela Prestadora Signatária, e a possibilidade de desvinculação sem ônus, ou adesão a outra Oferta de sua livre escolha.

DS  
ACV

DS  
ACVCP

DS  
BV

DS  
CTI

DS  
M

DS  
E

DS  
H. G. G. P. S.

DS  
RM

DS  
SUDTB

DS  
J. J. J.

#### TÍTULO IV DA CONTRATAÇÃO DAS OFERTAS

Art. 11. As ofertas nos canais de venda devem observar, especialmente, o disposto nos artigos 4º e 8º deste Normativo, sem prejuízo de assegurar informações corretas, claras, precisas, dentre outras, sobre:

I - as condições ou limitações aos direitos dos consumidores aplicáveis a cada caso;

II – que a efetivação do contrato depende da confirmação da viabilidade técnica, com a instalação, ativação e, se o caso, o pagamento da taxa de adesão e instalação; e

III – a forma de acesso ou recebimento, após a confirmação do pedido, do contrato de prestação de serviços e as condições da oferta informadas e previamente celebradas com o consumidor.

Art. 12. As Prestadoras Signatárias devem disponibilizar Oferta, de escolha da Prestadora Signatária, destinada a Consumidor em situação de inadimplência.

#### TÍTULO VI DO ACOMPANHAMENTO E CONTROLE

Art. 13. A Diretoria de Regulação e Autorregulação do SART acompanhará o cumprimento das obrigações previstas neste Normativo por meio das reclamações registradas na Anatel.

Parágrafo único. Poderão ser utilizadas demandas registradas nos órgãos de defesa do consumidor e nas próprias Prestadoras, relacionadas às obrigações previstas nesse Normativo.

Art. 14. O acompanhamento das reclamações registradas na Anatel será realizado por meio da apuração de um Indicador de Notificações de Oferta (OFER) representado pelo número de reclamações por serviço para cada Prestadora Signatária relacionadas aos temas desse Normativo, registrado mensalmente na Anatel, dividido pelo número de acessos dos serviços de telecomunicações de interesse coletivo de todas as Prestadoras Signatárias que compõem o Grupo Econômico por ela representado, conforme informações da ANATEL, divulgadas no mês de dezembro do ano anterior ao da apuração.

Parágrafo único. O indicador definido no caput será apurado individualmente para cada Prestadora Signatária e divulgado mensalmente na página do SART na Internet até o dia 15 (quinze) do mês subsequente ao da apuração.

DS  
ACV

DS  
AODCP

DS  
BV

DS  
CTI

DS  
MA

DS  
EUT

DS  
Hálio Guarnet

DS  
RM

DS  
SUDTB

DS  
JTB

## Sistema de Autorregulação das Telecomunicações – SART

Art. 15 Após 6 (seis) meses de vigência desse Normativo, a Diretoria de Autorregulação do SART utilizará metodologia a ser definida para apuração de indícios de descumprimento das obrigações aqui contidas e, caso constatado indício de descumprimento, poderá notificar a Prestadora para, em até 15 (quinze) dias úteis, enviar esclarecimentos e, eventualmente, Plano de Ação com iniciativas que serão adotadas para endereçar os motivos do descumprimento.

Parágrafo único. A Diretoria de Autorregulação do SART poderá propor a adequação da metodologia prevista no *caput*.

Art. 16. Será instaurado e instruído Procedimento Disciplinar (PD), quando caracterizado indício de descumprimento reiterado das obrigações previstas nesse Normativo, podendo resultar na apresentação de plano de ação ou na aplicação de sanções, na forma prevista no Código de Autorregulação das Telecomunicações.

### TÍTULO VI

#### DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 17. As Prestadoras Signatárias adotarão medidas junto aos parceiros para assegurar o cumprimento integral desse Normativo, bem como os meios para a apuração dos indícios de violações e as penalidades aplicáveis, caso a violação apurada seja procedente e não solucionada em prazo razoável.

Art. 18. As Prestadoras que aderirem ao SART em um momento posterior à publicação deste Normativo deverão se submeter integralmente às disposições deste Normativo.

Art. 19. Este Normativo entra em vigor no ato de sua publicação.

DocuSigned by:  Antonio Carlos Valtieri  
5EF0F2F2610846C...

DocuSigned by:  Antonio Oscar de Carvalho  
7FEA567DACB8465...

DocuSigned by:  Beto Vasconcelos  
7AF1996A869F413...

DocuSigned by:  Fernando José de Jesus  
C034282884264E4...

DocuSigned by:  João Paulo  
E91BE1BB07AC400...

DocuSigned by:  J. C.  
175BE91D2FC240C...

DocuSigned by:  José Leite Pereira Filho  
D5849760DDE3454...

DocuSigned by:  Paulo  
93B7FB94F6D9442...

DocuSigned by:  Piero Augusto  
1A8CAFAE9353460...

DocuSigned by:  Silvano Morisuto  
A1F1F75B41E145C...

DocuSigned by:  Suzana Vidal de Toledo Barros  
79E829ADFD484A6...

DocuSigned by:  J. C.  
6DA212C448A84D1...

DocuSigned by:  J. C.  
8294EBE04DB4491...