

BRUNO JOSÉ FISCHER
PERITO DO JUÍZO

**EXMO. SR. DR. JUIZ DE DIREITO DA 21ª VARA CÍVEL DA
COMARCA DA CAPITAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO.**

PROCESSO Nº 0422416-30.2016.8.19.0001

BRUNO JOSÉ FISCHER, Perito nomeado por Vossa Excelência nos autos de **Embargos à Execução** movida por **TELEFONICA BRASIL S.A** em face de **COLAR E MACIEL SOLUÇÕES EM INFORMÁTICA E TECNOLOGIA LTDA**, vem, mui respeitosamente, apresentar o Laudo Pericial;

OBJETIVO:

Atender o comanda da decisão proferida e, fls.860 que apontou como ponto controvertido a averiguação de inadimplemento contratual, analisando a compensação por créditos e débitos entre as partes.

As partes apresentaram quesitos para nortear a análise do certame.

QUESITOS EMBARGANTE , fls 907/916:

1. Queira o I. Perito apresentar um resumo dos instrumentos celebrados entre as partes ao longo da relação contratual havida, especificando dentre outras questões julgadas relevantes, as informações sobre:

- (i) data de celebração;**
- (ii) prazo de vigência;**
- (iii) natureza do contrato;**
- (iv) objeto do contrato;**
- (v) partes envolvidas; e**

(vi) forma de remuneração prevista em cada contrato;

Resposta Pericia:

Contrato 1 – CONTRATO DE DISTRIBUIÇÃO , No 00212012

Celebrado em; 06/07/2012,

Prazo de vigência: 12 meses

Objeto: promover e comercializar serviços prestados pela Vivo S.A, por meio de contato telefônico, apenas pra pessoas físicas

Contrato 2 – CONTRATO DE DISTRIBUIÇÃO , No 003/2013

Celebrado em; 30/04/2013

Prazo de vigência: 36 meses,prorrogável,automaticamente, por iguais e sucessivos períodos de 12 meses

Objeto: inclusão de 2 aditivos a saber:

a) o primeiro, de 22/10/2014, alterou a redação da cláusula 2.1 para incluir os Anexos IX e X, além dos 8 (oito) originariamente existentes, e para substituir o Anexo II, que tratava da remuneração da embargada (doe. 7);

b) o segundo, de 27/10/2014, substituiu o Anexo H, que tratava da remuneração do contrato

2. Queira o I. Perito informar se os Contratos de Distribuição celebrados entre as partes ao longo da relação havida, tinham por objetivo a promoção e comercialização de serviços prestados pela Vivo S.A. (incorporada pelas embargantes, em julho de 2013), para Televendas Ativo e Televendas Receptivo, ou seja, exclusivamente por meio de contato telefônico e apenas para pessoas físicas” (doc. 5 – fls. 157/188 e doc. 6 – fls. 188/221 dos autos dos embargos de execução);

Resposta Pericia: Positivo, conforme fls.158 , em destaque;

1.1. O presente Contrato estabelece, disciplina e regulamenta a distribuição dos serviços da VIVO pelo DISTRIBUIDOR, pessoa jurídica independente, que desenvolve todas as atividades vinculadas à promoção e comercialização dos mesmos, bem como as tarefas relacionadas com a sua contratação pelo Cliente, às relações com este último e o seu correto atendimento, e quaisquer outras atividades conexas, necessárias ou convenientes à execução do presente Contrato dentro da área de atuação da VIVO, exclusivamente através de contato telefônico, para Televendas Ativo e Televendas Receptivo. **O presente Contrato não confere poderes nem autoriza o DISTRIBUIDOR a realizar a distribuição dos serviços da VIVO: (i) em relação ao mercado empresarial, ou seja, não confere poderes nem autoriza o DISTRIBUIDOR a realizar habilitações para Clientes pessoas jurídicas; (ii) a menores de 18 (dezoito) anos, analfabetos, estrangeiros, em razão dos procedimentos necessários à devida comercialização de produtos e ativação de planos de serviço.**

3. Queira o I. Perito confirmar, com base no documento “Ata de Reunião – Canal Remoto” (Doc. 9 - 270/272 dos autos dos embargos de execução), se foi realizada uma reunião com a participação das embargantes e da embargada, cujo objetivo era tratar da "Apresentação de indicadores de qualidade de vendas do parceiro Espectra, a fim de alinharmos processos e procedimentos indevidos de vendas realizadas pelo mesmo”;

Resposta Pericia: Positivo, conforme fls.118/119 em destaque:

Resumidamente, o foco da reunião foi a discussão acerca do ajuizamento de inúmeras ações indenizatórias contra as embargantes por consumidores que tiveram, sem o seu consentimento, planos de serviços ativados, indevidamente, pela embargada, na vigência do “*Contrato de Distribuição*” com as embargantes.

4. Queira o I. Perito, ainda com base no documento “Ata de Reunião – Canal Remoto” (Doc. 9 - 270/272 dos autos), informar se no referido documento foram abordados e registrados os seguintes pontos:

- “Alto índice de reclamação de clientes referentes a planos ativados sem consentimento dos clientes. Objeto: vendas feitas sem qualidade”;
- “Equipe de Auditoria estará validando as gravações recebidas com divergência”;
- “Solicitado monitoria efetiva nas vendas realizadas, com acompanhamento de Pós-vendas”;
- “Foi pontuado e descrito nesta ata o relatório de clientes com processos acionado contra Vivo por ofertas indevidas e/ou não terem solicitado o serviço. Alguns já estão finalizados e outros ainda em andamento, passível de serem do parceiro conforme descrito em contrato”;
- “Solicitação de relatórios para acompanhamento de clientes inadimplentes e com propensão a baixas (solicitado pela Espectra)”;

Resposta Pericia: Positivo, para todos os pontos abordados, conforme fls,269.271, em destaque:

Ata de Reunião – Canal Remoto	
Data: 28/11/14	
Participantes	Área
Rodrigo Maciel	Proprietário Espectra Bussines (Colar & Maciel)
Tiego Almeida	Diretor Comercial – sócio Espectra Bussines (Colar & Maciel)
Margarida Barbosa	Canal Remoto Sul - Vivo
Graziela Santos Nardes	Analista Canal Remoto - Vivo
Marco Gergeli	Gerência Adm Vendas–Suporte e Qualidade - Vivo

Objetivo: Apresentação de indicadores de qualidade de vendas do parceiro Espectra, a fim de alinharmos processos e procedimentos indevidos de vendas realizadas pelo mesmo.

Pontos abordados:

- Alto índice de reclamação de clientes referentes a planos ativados sem consentimento dos clientes. Objeto: vendas feitas sem qualidade.
- Equipe de Auditoria estará validando as gravações recebidas com divergências;
- Solicitado monitoria efetiva nas vendas realizadas, com acompanhamento de Pós Vendas;
- Foi pontuado e descrito nesta ata o relatório de clientes com processos acionados contra Vivo por ofertas indevidas e/ou não terem solicitado os serviços. Alguns já estão finalizados e outros ainda em andamento, passível de serem cobrados do parceiro conforme descrito em contrato;

5. Queira o I. Perito confirmar, com base no documento de fls. 273/283 dos autos dos embargos de execução, se as embargantes através de Notificação Extrajudicial datada de 09/02/2015 deram ciência a embargada dos fatos e ocorrências relacionadas a seguir:

- (i) Existência de 168 (cento e sessenta e oito) habilitações realizadas pela embargada não reconhecidas pelos clientes que deram azo à propositura de ações indenizatórias contra as embargantes;
- (ii) Utilização de imagem de campanha promocional de maneira irregular pela embargada, o que levou ao pagamento pelas embargantes de multa contratual de R\$ 75.200,00 (setenta e cinco mil e duzentos reais) à Agência de Publicidade África São Paulo Publicidade Ltda; e
- (iii) Não observância pelos colaboradores da embargada do script de atendimento (texto para a comunicação com o consumidor por meio do Televendas) encaminhado pelas embargantes;

BRUNO JOSÉ FISCHER
PERITO DO JUÍZO

Resposta Perícia: Positivo, para todos os pontos abordados, conforme fls,273/275, em destaque;

2. Recentemente, a VIVO apurou o gravíssimo fato de que 168 (cento e sessenta e oito) habilitações realizadas por V. Sas. originaram ações judiciais contra a VIVO, nas quais os clientes afirmam não ter firmado qualquer tipo de Contrato com a VIVO (vide Anexo I)

4 Além dos fatos narrados supra, a VIVO constatou que V. Sas. utilizaram imagens de campanha promocional de maneira irregular e fora do prazo de vigência, sem que houvesse qualquer tipo de aprovação por parte da VIVO, (i) caracterizando clara infração contratual, mais especificamente às cláusulas 6.1.3.1, 11.9, 11.10, 11.11, 11.12, 11.13, 11.14, do Contrato; e (ii) em decorrência do uso irregular de imagem citado supra, a VIVO foi penalizada no valor de R\$ 75.200,00 (setenta e cinco mil e duzentos reais), valor este que será cobrado de V. Sas. (Anexo II).

5. Por fim, a VIVO informa que tomou ciência que colaboradores de V. Sas. não vem seguindo o "script" de atendimento estabelecido pela VIVO.

6. Queira o I. Perito, a partir do exame do "item 6, aliena c", da Notificação Extrajudicial (fls. 273/283 dos autos), informar se as embargantes facultaram à embargada a apresentação de informações acerca dos fatos e ocorrências relatadas no referido documento, advertindo-a de que, na hipótese de silêncio ou prestação de esclarecimentos insatisfatórios, seriam adotadas medidas contratuais e legais cabíveis", "inclusive a rescisão do contrato e as medidas penais cabíveis", "ante o descumprimento das "cláusulas 6.1.3.1., 11.9, 11.10., 11.11., 11.12, 11.13 e 11.14", do contrato firmado entre as partes;

Resposta Perícia: Positivo, para todos os pontos abordados, conforme fls,273/283, em destaque;

5. Ante o exposto, serve a presente notificação extrajudicial para:

- a. Dar conhecimento a V.Sas. dos fatos e ocorrências acima apresentados;
- b. Facultar-lhes a apresentação, no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento da presente, dos esclarecimentos que entenderem pertinentes;
- c. Ressaltar que, na hipótese de silêncio ou de apresentação de esclarecimentos insatisfatórios por V. Sas., serão adotadas todas as medidas contratuais e legais cabíveis, inclusive (i) a rescisão do Contrato e (ii) as medidas penais cabíveis.

7. Queira o I. Perito, ainda com base nas informações que constam da Notificação Extrajudicial de fls. 273/283 dos autos, informar se foi noticiado que acerca do cliente Sr. Evanir Tador Ramos, que ajuizou ação contra as embargantes sob a alegação de não ter solicitado a

transferência de titularidade de sua linha, que além de não haver nenhuma documentação no sistema, na documentação enviada pela embargada consta as seguintes irregularidades:

- a) Na abordagem da linha, o atendente pergunta pelo Sr EVANIR (homem), mas quem atende é a Sra. NIRACI (mulher), que diz que a linha é sua desde fev/14.
- b) Em momento algum o colaborador de V.Sas. ou a Sra. NIRACI cita o número da linha objeto de contratação.
- c) A linha, que era de EVANIR desde 2008, é do DDD51, mas a Sra. NIRACI informa que reside em Santana do Livramento (DDD 55).
- d) O arquivo enviado por V.Sas. foi criado em 09/08/14, sábado.

Resposta Perícia: Positivo, para todos os pontos abordados, conforme fls,273/275, em destaque;

3. Adicionalmente, cabe destacar que o Sr. Evanir Tailor Ramos ajuizou ação contra a VIVO alegando não ter solicitado a transferência de titularidade de sua linha n.º 51-96124287. Após constatar que não havia nenhuma documentação no sistema, a VIVO solicitou que V. Sas. enviassem a documentação pertinente ao caso. Pois bem, a gravação enviada por V. Sas. possuía as seguintes irregularidades:

- a) Na abordagem da linha, o atendente pergunta pelo Sr EVANIR (homem), mas quem atende é a Sra. NIRACI (mulher), que diz que a linha é sua desde fev/14.
- b) Em momento algum o colaborador de V. Sas. ou a Sra. NIRACI cita o número da linha objeto da contratação.
- c) A linha, que era de EVANIR desde 2008, é do DDD51, mas a Sra. NIRACI informa que reside em Santana do Livramento (DDD 55).
- d) O arquivo enviado por V. Sas. foi criado em 09/08/14, sábado.

8. Queira o I. Perito informar qual o teor das cláusulas 6.1.1.1. e 6.1.3.1 do Contrato de Distribuição celebrado entre as partes;

Resposta Perícia: Conforme documento extraído do Processo 0378744-06.2015, em fls. 134/19. A cláusula 6º que trata sobre – DAS OBRIGAÇÕES DO DISTRIBUIDOR. Temos que:

6.1.1.1. Gravar e armazenar, conforme os parâmetros definidos pela VIVO, todas as gravações de voz realizadas na execução do objeto do presente Contrato consoante o script de atendimento definido pela VIVO, inclusive o registro com a manifestação do Cliente autorizando ou não o envio de SMS de cunho publicitário, bem como os arquivar pelo período de 05 (cinco) anos ou outro prazo determinado em lei e/ou regulamentação específica, devendo ser considerado sempre o maior prazo, sendo a única e exclusiva responsável, perante a VIVO e/ou terceiros, por qualquer demanda oriunda do não cumprimento destas obrigações e os eventuais custos dela decorrentes. Quando solicitado pela VIVO, mesmo que após o encerramento da operação objeto deste Contrato, o DISTRIBUIDOR deverá disponibilizar:

- a) Até 50 (cinquenta) gravações de voz no prazo máximo de 01 (um) dia útil;
- b) Acima de 50 (cinquenta) gravações de voz no prazo máximo de 03 (três) dias úteis;
- c) Casos emergenciais serão negociados entre as partes.

BRUNO JOSÉ FISCHER
PERITO DO JUÍZO

6.1.3.1. Qualquer informação da VIVO ou relativa aos seus produtos e serviços que o DISTRIBUIDOR pretender veicular, ou utilizar de qualquer outra forma, deverá, obrigatoriamente, sempre ser objeto de aprovação prévia da VIVO; não podendo o DISTRIBUIDOR, de nenhuma forma, veicular qualquer informação sem o conhecimento e aprovação prévia da VIVO, sob pena de, a critério da VIVO, resultar na rescisão unilateral deste Contrato, sem a necessidade de prévio aviso e aplicação da penalidade prevista no item 15.1.1.

9. Querida o I. Perito informar o que estabelece a cláusula 6.1.6 do instrumento contratual firmado entre as partes;

Resposta Perícia: na íntegra, extraído do Processo 0378744-06.2015 a cláusula reza que;

6.1.6. Cumprir todas as normas legais, regulamentares e/ou administrativas, inclusive, mas sem limitação, as referentes ao Código de Defesa do Consumidor, em seu relacionamento e atendimento ao Cliente, e as referentes aos cadastros municipais, estaduais e federais que tratem sobre o bloqueio de recebimento de ligações de telemarketing/televendas ou similares, eximindo a VIVO de toda responsabilidade por quaisquer danos ou prejuízos causados ao Cliente na condição de consumidor dos serviços e adquirente de produtos, ressarcindo prontamente a VIVO quanto a eventuais condenações que esta vier a sofrer em razão das relações de consumo e/ou de qualquer outra natureza, mantidas entre o DISTRIBUIDOR e quaisquer Clientes e/ou terceiros, exceto aquelas motivadas por problemas ocorridos nos próprios sistemas da VIVO;

10. Queira o I. Perito informar qual o teor das cláusulas 11.10, 11.11, 11.12 e 11.13 do instrumento contratual firmado entre as partes;

Resposta Perícia: na íntegra, extraído do Processo 0378744-06.2015 as cláusulas rezam que;

11.10. Qualquer outro material promocional, publicitário, marca ou sinal distintivo que o DISTRIBUIDOR pretender utilizar, relacionado a VIVO ou com os seus serviços e produtos ou com qualquer terceiro (fabricante, fornecedor), de acordo com a titularidade do mesmo, deverá ser objeto de aprovação prévia e por escrito da VIVO e do terceiro. Outrossim, uma vez autorizada essa utilização, a mesma deverá adaptar-se às normas sobre utilização e identidade corporativa fornecidas pela VIVO.

11.11. A VIVO poderá suspender, imediatamente, o direito de utilização do material publicitário em caso de descumprimento do presente Contrato, bem como das demais normas de utilização por parte do DISTRIBUIDOR, independente do direito de rescindir o presente Contrato.

11.12. Qualquer autorização expressa ou tácita ao DISTRIBUIDOR para utilizar material publicitário, placas, marcas, símbolos e demais sinais distintivos relacionados com a VIVO ou com os serviços/produtos ficará imediatamente sem efeito a partir do momento em que for suspenso o direito de uso, segundo o disposto na cláusula 11.11 acima, ficando o DISTRIBUIDOR obrigado a efetuar a devolução integral de todos os elementos publicitários ou sinais distintivos anteriormente mencionados, bem como que o DISTRIBUIDOR abstenha-se imediatamente de utilizar e expor a marca e a logomarca "VIVO", sem prejuízo das ações legais que a VIVO possa adotar em caso de descumprimento dessa obrigação.

11.13. A responsabilidade da ação publicitária será exigida do DISTRIBUIDOR nos termos do Código Brasileiro de Autorregulamentação Publicitária e legislação aplicável, sem prejuízo de que o uso indevido dos sinais distintivos e marcas gerem responsabilidade exigível do DISTRIBUIDOR, não só pelo prejudicado, mas também pela VIVO. Caso seja prolatada decisão condenatória contra a VIVO, a indenização será paga, em todas as circunstâncias, pelo DISTRIBUIDOR. O DISTRIBUIDOR responderá e, por isso, compromete-se a encarregar-se de todos e de cada um dos custos incorridos na defesa, em juízo, do nome, da marca e do prestígio da VIVO, contanto que o dano ou demanda contra os mesmos decorra de um uso excessivo, impróprio ou não ético dos direitos e obrigações reconhecidos no presente Contrato.

BRUNO JOSÉ FISCHER
PERITO DO JUÍZO

11. Queira o I. Perito informar, com base nos documentos que contam dos autos, se em resposta à Contra Notificação Extrajudicial apresentada pela embargada, as embargantes apresentaram a relação das 168 (cento e sessenta e oito) demandas judiciais em andamento (doc. 13 – fls. 296/303 dos autos), bem como, apresentou a nota fiscal de nº 100515, correspondente ao pagamento da quantia de R\$75.200,00 (setenta e cinco mil e duzentos reais) à agência África São Paulo Publicidade, pela utilização indevida de imagem pela embargada;

Resposta Pericia: Afirmativa parcialmente correta;

-Referida Nota Fiscal foi apresentada aos autos, conforme afirmativa quesito, no total de R\$75.200,00, equivalente a 3 cobranças de serviços (R\$35.600,00+R\$30.000,00+R\$9.600,00)

-Demandas judiciais: aferidos 168 linhas/nomes ,fls.276/281, com a devida correlação de CPF e No processo, porém vários nomes/processos aparecem de forma repetida, conforme destaque, portanto, considerando a quantidade de processos/nomes diferentes temos o total de 134 processos.

TBRA - VIVO RS	00111400570990	UZIEL BITTENCOURT COPATTI	85987786053
TBRA - VIVO RS	00111400570990	UZIEL BITTENCOURT COPATTI	85987786053
TBRA - VIVO RS	00111400570990	UZIEL BITTENCOURT COPATTI	85987786053
TBRA - VIVO RS	00111400570990	UZIEL BITTENCOURT COPATTI	85987786053
TBRA - VIVO RS	00111400570990	UZIEL BITTENCOURT COPATTI	85987786053

12. Queira o I. Perito informar se no “Documento Confidencial” juntado às fls. 376/383 dos autos, há indicação sobre as irregularidades na prestação de serviços da empresa embargada caracterizadas como fraude;

Resposta Pericia: Positivo, e ratificado conforme apuração, concluída pelo setor de Inteligência da embargante.

13. Queira o I. Perito informar se no “Documento Confidencial” de fls.376/383 dos autos, que analisou, por amostragem, 518 (quinhentas e

dezoito) gravações de ligações telefônicas realizadas pelo Televentas da embargada, no mês de abril de 2015, há as seguintes conclusões:

- “Não seguiu a Instrução de Trabalho (IT VivoScore v102), realizando migrações (pré-controle ilimitado) de clientes com score vermelho, utilizando subterfúgio escusos no Vivo 360 (conforme informado pela área de crédito);
- Não utilizou script padrão para realizar as migrações, impactando na qualidade dos atendimentos;
- Comercializou de plano informando que se trata de uma promoção, não deixando claro aos clientes as características, tarifas e condições de funcionamento;
- Procedeu com a migração para plano Controle Ilimitado mesmo quando o cliente não aceitou a alteração de plano;
- Entrou em contato com o cliente informando que seria uma atualização cadastral e que posterior a atualização cliente terá uma promoção ativada;
- Realizou a migração do plano falando com o usuário do terminal, sendo necessária a confirmação do titular;
- Identificou-se a montagem de gravações; e
- Além disso, não foram entregues 861 gravações das migrações realizadas em abril de 2015.”

Resposta Pericia: Positivo, para todos os pontos abordados. Com por exemplo temos:

Conforme informações da Área de Crédito, “aparentemente estão se utilizando de uma nova forma de usar o artifício do caractere especial no nome do cliente e assim conseguem derrubar a análise do Vivo360 acrescentando ao final do nome do cliente “ <> ” (um espaço, sinal de menor e sinal de maior). Após conseguir derrubar a análise de crédito o atendente altera novamente o nome (os caracteres especiais são excluídos), para não evidenciar a fraude nos relatórios, mas o Vivo360 mantém o registro do nome que foi utilizado no sistema.”

14. Queira o I. Perito informar o teor do disposto nas cláusulas 5 e 5.2 do Anexo III do contrato celebrado entre as partes, que trata das fraudes cometidas pelo Distribuidor;

Resposta Pericia: Conforme fls.215, temos que:

BRUNO JOSÉ FISCHER
PERITO DO JUÍZO

5. FRAUDES DO DISTRIBUIDOR

5.1. Serão consideradas Fraudes do DISTRIBUIDOR as infrações ao Contrato e aos Códigos indicados no item 3 acima, quando resultarem ganhos indevidos, prejuízo aos Clientes da VIVO e consumidores dos seus serviços, a terceiros e/ou à própria VIVO, tais como:

- a) Estimulo à saída dos Serviços de qualquer Cliente a fim de favorecer a mudança para serviços que possam ser oferecidos por outras operadoras;
- b) Estimulo à saída dos Serviços de Clientes cuja solicitação de habilitação tiver sido tramitada por outro DISTRIBUIDOR;
- c) Efetuar processos de Saída + Habilitação, assim considerados os cancelamentos de Contrato vigente em vigor de Cliente e subsequente subscrição de um novo Contrato, como solução para mudanças administrativas no Contrato (~~tipos de plano de serviço, mudança de domicílio, mudança de Banco, mudança de titular, mudança de aparelho e outros~~);
- d) Efetuar Habilitações que posteriormente se converterão em saídas: efetuar Habilitações utilizando dados falsos ou reais de pessoas que não tenham a intenção de contratar os Serviços, para perceber a comissão correspondente, procedendo à saída dos Serviços, depois de transcorrido o prazo estipulado no Contrato para as deduções por saída;
- e) Efetuar mudanças fraudulentas de terminal: realizar mudanças de terminal ou telefone móvel, associando-os a uma nova habilitação, para perceber as Comissões e Apelos correspondentes;
- f) Incluir indevidamente códigos de promoções para benefício próprio, de seus empregados e colaboradores, de terceiros e/ou Clientes da VIVO;
- g) Desvio de terminais: participar do desvio de terminais destinados aos Serviços da VIVO, que incorporem, na origem, o logotipo ou o bloqueio eletrônico;
- h) Efetuar a cobrança de Serviços prestados pela VIVO ao Cliente: cobrar pela prestação dos serviços de telecomunicações ou pela realização de mudanças administrativas do Cliente;

5.2 A VIVO, sempre a seu critério e conveniência, tomará as medidas que, a cada momento, julgar convenientes para agir contra esses e contra todos os demais tipos de infração às normas que regem suas relações com o DISTRIBUIDOR.

15. Queira o I. Perito informar os casos em que a empresa embargada estava sujeita à rescisão do contrato, descrevendo o que estabelece a cláusula que trata da questão (cláusula 14.1);

Resposta Pericia: na integra, extraído do Processo 0378744-06.2015 a cláusula 14º trata sobre- DA RESILIÇÃO E DA RESCISÃO DO CONTRATO, temos que;

14.1. Serão causas de rescisão e de rescisão do presente Contrato:

- a) o vencimento do prazo inicial ou de qualquer de suas prorrogações;
- b) o descumprimento das obrigações, termos e/ou condições estipuladas no presente Contrato por qualquer das partes;
- c) a permissão, colaboração, facilitação ou, de qualquer modo, contribuição, por ação ou omissão do DISTRIBUIDOR, para a consecução de fraudes realizadas por este, seus colaboradores e/ou parceiros, observando-se, na aplicação do presente item, as disposições do Código de Conduta e Relação Comercial (Anexo III) e demais documentos divulgados pela VIVO (ex.: Instrução de Trabalho);
- d) a cessação, suspensão ou interrupção da prestação dos serviços pela VIVO, em decorrência de revogação ou suspensão da autorização que lhe foi concedida pelo Poder Público;
- e) a constatação, pela VIVO, de reclamações dos Clientes e/ou usuários, julgadas procedentes de acordo com critérios razoáveis, quanto à qualidade das instalações, do atendimento e da prestação dos serviços pelo DISTRIBUIDOR;
- f) a constatação de falhas operacionais e/ou técnicas do DISTRIBUIDOR que venham a acarretar prejuízos à VIVO e/ou aos seus Clientes;
- g) a declaração de quaisquer das partes em situação falimentar, ou quando tiver sido deferido o processamento de sua recuperação judicial;
- h) a venda, comercialização e/ou desenvolvimento de atividade análoga à promoção dos serviços, efetuada pelo DISTRIBUIDOR ou por qualquer de seus sócios ou administradores, bem como o não cumprimento e observação pelo DISTRIBUIDOR do previsto na cláusula 3 e subcláusulas deste Contrato;;
- i) o descumprimento, pelo DISTRIBUIDOR, dos prazos estabelecidos para efetuar os pagamentos à VIVO das dívidas que possam existir a cada momento, em função do relacionamento comercial, aí incluídas aquelas relativas ao fornecimento de terminais e/ou acessórios, em decorrência do presente Contrato;
- j) o recebimento, em um intervalo de 12 (doze) meses, de 03 (três) cartas de ADVERTÊNCIA, por qualquer que seja o motivo, bem como o reiterado não atendimento pelo DISTRIBUIDOR de quaisquer notificações ou avisos encaminhados pela VIVO, em razão do descumprimento de quaisquer obrigações ora assumidas, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas no Contrato.
- k) caluniar, injuriar, difamar qualquer representante legal ou preposto da empresa ou, ainda, emitir declarações desabonadoras à VIVO que desestabilizem a relação comercial entre as Partes, consubstanciando a quebra de confiança, bem como a prática de atos que venham a comprometer a imagem institucional da VIVO ou de seus serviços;
- l) suspensão das atividades do DISTRIBUIDOR por mais de 30 (trinta) dias, consecutivos ou não, sem explicação aceita pela VIVO, salvo casos fortuitos ou de força maior;

BRUNO JOSÉ FISCHER
PERITO DO JUÍZO

- previa de atos que venham a comprometer a imagem institucional da VIVO ou de seus serviços;
- l) suspensão das atividades do DISTRIBUIDOR por mais de 30 (trinta) dias, consecutivos ou não, sem explicação aceita pela VIVO, salvo casos fortuitos ou de força maior;
 - m) caso não sejam seguidas às políticas comerciais e de marketing preconizadas pela VIVO;
 - n) seja verificada a má-fé, a negligência e/ou desvio na utilização ou no controle da(s) senha(s) secreta(s) e intransferível(eis) outorgada(s) ao DISTRIBUIDOR para acesso aos sistemas da VIVO e/ou demais finalidades expressamente previstas neste instrumento, anexos e/ou documentos aplicáveis;
 - o) na hipótese da não elaboração ou da reiterada elaboração errônea do cadastro de Clientes do sistema pré-pago, não observando o previsto no Anexo IV - Dos Procedimentos Operacionais, do presente Contrato, ou de qualquer outro registro ou controle previsto pela legislação federal, estadual ou municipal;
 - p) caso não seja efetuada a entrega dos documentos relativos aos serviços efetuados pelo DISTRIBUIDOR num prazo superior ao previsto neste Contrato, anexos e documentos aplicáveis;
 - q) em caso do não cumprimento e observação pelo DISTRIBUIDOR do previsto na cláusula 16 e subcláusulas deste Contrato;
 - r) a realização pelo DISTRIBUIDOR, por 03 (três) meses sucessivos e/ou consecutivos, de vendas em quantidade inferior à meta estabelecida e informada conforme a cláusula 6.1.17 deste instrumento;
 - s) a classificação do DISTRIBUIDOR por 4 (quatro) ciclos sucessivos e/ou consecutivos no segmento "Silver", conforme cláusula 6.1.18 deste Instrumento
 - t) o não atendimento pelo DISTRIBUIDOR, a qualquer tempo, às disposições contratuais atinentes à infraestrutura ou à segurança do procedimento de televendas;
 - u) a não aprovação, a qualquer tempo, dos sistemas do DISTRIBUIDOR pela VIVO em face dos requisitos comerciais e lógicos (software e hardware) necessários ao seu funcionamento de acordo com as disposições previstas no presente Contrato.

16. Queira o I. Perito informar se as embargantes encaminharam à embargada Notificação Extrajudicial, (doc. 16 – fls. 315/318 dos autos), rescindindo o contrato celebrado entre as partes. De forma resumida, queira o Expert relatar a razão apontada para a rescisão contratual;

Resposta Perícia: Positivo, conforme fls.317.

Em síntese, a razão apontada para rescisão contratual, teve como pontos motivadores;

- o elevado numero de condenações judiciais decorrentes de habilitações irregulares realizadas pela embargada, somadas ao desalinho em relação ao padrão de scrit sugerido pela embargante, quebrando, portanto, a confiança entre as partes.

- campanha publicitária efetuada sem consentimento prévio da embargante.

17. Queira o I. Perito informar o disposto na cláusula 14.2 do contrato objeto da discussão;

Resposta Perícia: na integra, extraído do Processo 0378744-06.2015 a cláusula 14º trata sobre- DA RESILIÇÃO E DA RESCISÃO DO CONTRATO, temos que;

14.2. Caso ocorra qualquer das hipóteses anteriormente mencionadas, a Parte prejudicada terá o direito de rescindir o Contrato, imediatamente, mediante notificação por escrito enviada à outra Parte, sem prejuízo das penalidades e indenizações previstas no presente Contrato e na legislação brasileira.

18. Queira o I. Perito informar se a cláusula 14.2.1 do instrumento celebrado entre as partes dispõe que “o distribuidor autoriza que a parte embargante compense eventuais créditos existentes com os débitos de qualquer natureza na forma estipulada pelo Código Civil”;

Resposta Pericia: Positivo , conforme fls.317.

14.2.1. O DISTRIBUIDOR autoriza, desde já, que a VIVO compense eventuais créditos existentes com os débitos de qualquer natureza, na forma estipulada pelo Código Civil.

19. Queira o I. Perito informar se na Notificação Extrajudicial (doc. 16 – fls. 315/318 dos autos) as embargantes cientificaram que seriam descontados dos comissionamentos que porventura fossem objeto de cobrança por parte da embargada os valores referentes às condenações judiciais, a multa contratual aplicada as embargantes, bem como demais multas cabíveis à embargada, na forma prevista na cláusula 14.2.1:

Resposta Pericia: Positivo , conforme item 5.b em fls.317.

20. Queira o I. Perito confirmar se as embargantes solicitaram à embargada, através de correspondências eletrônicas encaminhadas em 22/05/2015 e 01/06/2015 (fls. 319/332), a apresentação de documentos indispensáveis a comprovação dos serviços cobrados na Nota Fiscal de nº 75 no valor de R\$653.378,27, nos termos das cláusulas 6.1.1.1, 6.1.1.2, 2 e 6.1.1.3;

Resposta Pericia: Positivo parcialmente. As embargantes solicitaram em fls.319/332 , a totalidade das gravações e documentação probatória de todos os funcionários utilizados nos serviços , para então , emitir um novo extrato para emissão da NF correta. Não há menção do valor R\$653.378,27

21. Queira o I. Perito informar se a embargada apresentou a totalidade dos documentos estabelecidos contratualmente para fazer prova da execução dos serviços que pretende cobrar, referentes a nota fiscal nº 75 no valor

de R\$ 653.378,27, informando se esses documentos estão juntados aos autos do processo;

Resposta Pericia: Negativo. Embargante não registrou a entrega das gravações faltantes ,(854) solicitadas a embargada, nem comprovação dos documentos trabalhistas referente aos 65 funcionários, de um total de 120, que ainda estavam em “aberto”.

22. Queira o I. Perito informar o que estabelece a cláusula 4 do Anexo II do Contrato de Distribuição (fls. 222/260) celebrado entre as partes, que trata das “Compensações” em relação aos saldos apurados;

Resposta Pericia: Reza a referida cláusula de compensações que:

4. COMPENSAÇÕES

4.1. As Partes concordam expressamente que a VIVO poderá descontar dos saldos apurados favoravelmente ao DISTRIBUIDOR o montante dos débitos provenientes das compras efetuadas por este junto a VIVO, indenizações e penalidades, bem como as despesas e quaisquer encargos decorrentes da falta de pagamento de faturas contraídas, a qualquer título, pela VIVO, a cargo do DISTRIBUIDOR.

4.1.1. Para fins do disposto nesta cláusula, o DISTRIBUIDOR autoriza a VIVO a efetuar as compensações que se fizerem necessárias ao cumprimento do critério remuneratório estabelecido no presente Contrato.

23. Queira o I. Perito informar o que estabelece as cláusulas 5.8 e 14.2.1 do Contrato de Distribuição celebrado entre as partes;

Resposta Pericia: Em fls. 161 a clausula 5 do referido contrato, trata sobre- DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E PAGAMENTO DA REMUNERAÇÃO, em 5.8, temos que:

5.8. As Partes concordam expressamente que a VIVO poderá descontar, dos créditos devidos ao DISTRIBUIDOR, eventuais créditos que possua contra o mesmo, quaisquer que sejam as suas origens, ainda que externa a este Contrato, efetuando a compensação dos mesmos, independentemente de prévio aviso, interpelação ou protesto.

A clausula 14 trata sobre, DA RESILIÇÃO E DA RECISÃO DO CONTRATO. Em fls. 169 a cláusula 14.2.1, determina que:

14.2.1. O DISTRIBUIDOR autoriza, desde já, que a VIVO compense eventuais créditos existentes com os débitos de qualquer natureza, na forma estipulada pelo Código Civil.

24. Queira o I. Perito informar se consta dos registros contábeis da empresa embargada a respectiva provisão do valor que a mesma alega ser credora junto às embargantes, no que concerne a nota fiscal nº 75, no

BRUNO JOSÉ FISCHER
PERITO DO JUÍZO

valor de R\$653.378,27, cujo pedido consta da ação de execução nº 042224440-98.2016.8.19.0001 em trâmite na 21ª vara Cível da Comarca do Rio de Janeiro. Se positiva a resposta, solicita-se que sejam juntados ao laudo pericial cópias desses registros contábeis;

Resposta Pericia: Resposta prejudicada pela falta de documentação probatória, dos registros contábeis da parte embargada.

25. Queira o I. Perito informar se os registros contábeis da empresa embargada referentes ao período objeto de exame estão revestidos das formalidades legais, se foram escriturados de forma regular e se os seus livros contábeis estão devidamente autenticados nos órgãos competentes;

Resposta Pericia: Resposta prejudicada pela falta de documentação probatória, dos registros contábeis da parte embargada.

26. Queira o I. Perito informar o que estabelece as cláusulas 15.1 e 15.1.1 do contrato celebrado entre as partes;

Resposta Pericia: na integra, extraído do Processo 0378744-06.2015 a cláusula 15º trata sobre- DAS CLÁUSULAS PENALIS, temos que;

15.1. Em caso de descumprimento parcial ou integral de quaisquer obrigações estabelecidas neste Contrato, seus anexos e documentos aplicáveis, sem prejuízo das demais penalidades previstas no presente instrumento, fica o DISTRIBUIDOR sujeito ao pagamento, caso o descumprimento não tenha sido regularizado no prazo concedido em comunicação formal da VIVO, de multa não compensatória correspondente a R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), sendo permitida a compensação com eventuais créditos de que o DISTRIBUIDOR seja titular em decorrência do presente Contrato.

15.1.1. Verificado o descumprimento, pelo DISTRIBUIDOR, das obrigações e vedações constantes nos itens 6.1.3.1 e 6.1.6.6.1 deste Contrato, ficará o DISTRIBUIDOR sujeito ao pagamento de multa não compensatória no valor de R\$10.000,00 (dez mil reais) por ato indevido realizado por este, sem prejuízo das perdas e danos decorrentes, podendo, ainda, a critério da VIVO, resultar na rescisão unilateral deste Contrato sem necessidade de prévio aviso.

27. Queira o I. Perito, na eventual apuração de valores devidos por meio de compensação, o que só seria possível caso ocorresse o afastamento da nulidade da Execução de Título Extrajudicial, proceder os cálculos referentes aos créditos e débitos existentes, deduzindo do valor da nota fiscal objeto de cobrança pela embargante, no valor de R\$ 653.378,27, os itens abaixo relacionados:

(i) Os pagamentos efetuados referentes às condenações e acordos em razão de ações judiciais movidas em face das embargantes, por consumidores que tiveram planos habilitados pela embargada de forma irregular;

(ii) O pagamento da quantia de R\$ 75.200,00 (setenta e cinco mil e duzentos reais) efetuado pela embargante à agência África Publicidade São Paulo Ltda., ante o uso indevido pela embargada da imagem de dois modelos nos meses de setembro e outubro de 2014, devidamente atualizado com juros e correção monetária;

(iii) A multa em caso de descumprimento parcial ou integral de quaisquer obrigações estipuladas contratualmente prevista na cláusula 15.1 do instrumento celebrado; e

(iv) A multa estabelecida na cláusula 15.1.1 contrato de distribuição firmado entre as partes;

Resposta Pericia: A embargada alega que;

- a) Teve um débito referente as custas judiciais de R\$563.516,35
- b) Custo referente a cobrança do uso da imagem dos modelos, no valor de R\$75.200,00
- c) Multa referente descumprimento de obrigação prevista clausula 15.1 , (uso de publicidade sem prévia autorização) no valor de R\$ 5.000,00
- d) Multa referente descumprimento de obrigação prevista clausula 15.1.1 , (script fora dos padrões estipulados) no valor de R\$ 10.000,00

Portanto um total de R\$653.716,35

Total da nota fiscal No 0075, pleiteada pela embargante R\$ 653.378,27

A Diferença , seguindo a linha sugerida pelo quesito , a Vivo teria um crédito de R\$ 338,08

28. Queira o Ilustre Perito informar tudo o mais que julgar necessário para auxiliar no deslinde da controvérsia.

Resposta Pericia: Conforme conclusão

QUESITOS EMBARGADA fls 988/992:

1) Informe Senhor Perito, se existe uma dívida da VIVO para com a requerida Colar e Maciel no valor de R\$ 656.000,00 (seiscentos e cinquenta e seis mil reais), que se encontra retida pela VIVO até a presente data.

Resposta Perícia: A perícia confirma a existência de uma cobrança , referente a serviços prestados pela Colar e Maciel a Vivo , no valor de R\$655.822,58 originário da NF 0075

2) Informe Senhor Perito, quais os critérios utilizados pela VIVO para reter até essa data, o valor acima informado, esclarecendo se essa retenção possui “nexo causa” com os prejuízo e dano “dito” sofrido pela VIVO por ocasião da resolução do contrato com a Colar e Maciel.

Resposta Parcialmente Prejudicada: A Vivo alega que teve prejuizos com a operação contratada com a Colar e Maciel, estes , seriam cobertos , liquidados com créditos à pagar para embargada. Tal abatimento estaria agasalhado por cláusulas contratuais firmadas entre as partes.

3) Elabore Senhor Perito, uma tabela de valores dos prejuízos e relacionado o mesmo com a origem do problema, conferindo se o valor é igual ao retido pela VIVO.

Resposta Perícia: Conforme resposta quesito 27 da série do Autor, temos:

- a) Teve um débito referente as custas judiciais de R\$563.516,35
- b) Custo referente a cobrança do uso da imagem dos modelos, no valor de R\$75.200,00
- c) Multa referente descumprimento de obrigação prevista clausula 15.1 , (uso de publicidade sem prévia autorização) no valor de R\$ 5.000,00
- d) Multa referente descumprimento de obrigação prevista clausula 15.1.1 , (script fora dos padrões estipulados) no valor de R\$ 10.000,00

Portanto um total de R\$653.716,35

Total da nota fiscal No 75, pleiteada pela embargante R\$ 653.378,27

Diferença , seguindo a linha sugerida pelo quesito , a Vivo teria um crédito de R\$ 338,08

4) Diga Senhor Perito, se o valor foi retido de forma aleatório.

Resposta Pericia: A autora/Vivo alega que esta coberta por cláusulas contratuais

5) Atualize Senhor Perito, com os Juros e Correções aplicadas no caso, os valores da data da retenção, até a presente data.

Resposta Prejudicada: O quesito não define quais juros entende como justo ou legal.

Considerando somente a correção monetária, INPC, desde a emissão da NF em maio/2015 , o valor R\$ 653.378,27 atualizado na data da entrega do Laudo seria de R\$885.220,92

6) Informe Senhor Perito, se a VIVO notificava ou comunicava formalmente a COLAR E MACIEL, da existência de ação judicial movida por clientes, tendo o fato gerador da controvérsia o atendimento da empresa credora.

Resposta Pericia: Negativo. Não foi acostado aos autos, comunicações contínuas sobre ações judiciais provenientes dos serviços prestados pela COLAR , somente acostada Ata Reunião , onde um dos temas abordados foi a numero acentuado de reclamações.

7) Diga Senhor Perito, se a VIVO costumava fornecer relatórios informando a existência de ação judicial decorrentes do atendimento da requerida Colar e Maciel.

Resposta Pericia: Conforme respondido no quesito anterior, só foi acostado aos autos uma lista de clientes que entraram com processo contra a Vivo, no decorrer de 2014, sem apontar o objeto da ação judicial.

8) Informe Senhor Perito, se a VIVO informava a requerida Colar e Maciel dos termos dos acordos judiciais realizados com os clientes.

Resposta Pericia: Conforme respondido no quesito anterior

9) É Fato comprovado de que a requerida Colar e Maciel por diversas vezes solicitaram relatório de vendas, e se consta esse pedido em ata de reunião realizada com a VIVO.

Resposta Pericia: Conforme fls, 271, a requerida não solicitou o referido relatório na ata de reunião em 28/11/2014, onde o foco foi o tema sobre as reclamações.

Porém em fls. 286, email enviado a “Margarida “ por Roberto Maciel, consta que:

Ao longo do contrato de exclusividade (cláusula terceira) pactuado entre as partes a LSPUTRA sempre solicitou a VIVO o “Relatórios” das vendas e nunca obteve retorno, sendo que houve diversas reuniões na VIVO e jamais foi solucionado o problema, cumpre salientar que há ata de reunião assinada entre as partes neste sentido.

10) Informe Senhor Perito, se a VIVO na reunião ocorrida no dia 28/11/2014, se comprometeu em viabilizar o relatório das vendas realizadas pela requerida.

Resposta Pericia: Não encontrado, salvo engano, tal promessa pela Vivo, em fls 271, data da referida ata Reunião

11) Caso o relatório fosse disponibilizado, e as ações devidamente comunicada à requerida Colar e Maciel, pode afirmar Senhor Perito, que haveria melhor gestão dos clientes e haveria redução de demandas judiciais contra a VIVO.

Resposta Prejudicada: Não é possível uma resposta assertiva em relação ao questionamento sem um histórico e ou análise estatística de causa efeito do ponto em questão.

12)Pode afirmar Senhor Perito, se todas as 168 (cento e sessenta e oito) habilitações não reconhecidas pelo consumidores, restaram em ações contra a VIVO.

Resposta Pericia: Em fls. 298/301, a Vivo acostou relação com 168 nomes correlacionando-os com numero de processos. Porém, observa a repetição de 34 nomes/processos.

Portanto, pode-se afirmar que 134 processos foram efetivados contra a Vivo.

Contudo, não este indicado no referido documento se o objeto da ação foi a “habilitação não reconhecida”, conforme questionado.

Vale observar que em fls.272, a Vivo apresenta a relação de 63 processos com os referidos valores gastos, perfazendo um total de R\$179.192,07, porém estes processos não foram evidenciados pela Vivo, e somente alguns autores, figuram na “lista dos 186” , apresentada pela embargada.

13)Pode informar Senhor Perito, se a requerida deu causa para essas habilitações não reconhecidas.

Resposta Pericia: Negativo. Não é possível afirmar tal informação em sua totalidade, conforme exposto no quesito anterior.

14)Informe Senhor Perito, se existem provas de que o script de atendimento padrão VIVO, não foi observado pela requerida, descrevendo quais os casos e quando ocorreram de forma pontual, nos termos da alegação da Autora na sua ação declaratória (pg.6 item III)

Resposta Pericia: Negativo.

As Atas Notariais (doc. 28), lavradas em 07/08/2015, foram objetos probatórios alegados pela Vivo, da ausência de autorização dos consumidores para a migração de seus planos de serviços de telecomunicações. Não apontando sobre a forma correta ou não do padrão de script exigido pela Vivo.

BRUNO JOSÉ FISCHER
PERITO DO JUÍZO

15) Diga Senhor Perito, o que disse a VIVO sobre o script na resposta a contra notificação da requerida, do dia 09 de abril de 2015.

Resposta Pericia: Conforme destaque, para melhor entendimento;

3. Pois bem, após analisar as solicitações de V. Sas., a VIVO, vem informar que:

- a) O número dos 168 (cento e sessenta e oito) processos encontra-se no Anexo I;
- b) Em relação ao uso indevido de imagem e campanha promocional, não houve cobrança judicial por parte da "África", uma vez que a VIVO foi penalizada contratualmente, conforme comprovado no documento anexado na notificação extrajudicial (Anexo II);
- c) Não irá informar os casos em que o "script" não foi seguido, pois havia apenas o intuito de notificá-los para a devida adequação.

16) Informe Senhor Perito, se consta assinado alguma confirmação de entrega e/ou treinamento do script de atendimento padrão para a requerida Colar e Maciel, atestando que recebeu e quando foi recebido pela empresa requerida.

Resposta Pericia: Em fls.386/401, a Requerente enviou email para Requerida com novos padrões de script:

De: Jose Mauricio Martins
Enviada em: quinta-feira, 28 de agosto de 2014 13:21
Para: Tiego Almelda; Rodrigo Maciel - Espectra; carlota@espectra.com.br; claudia.azevedo@mdempresas.com.br
Cc: Graziela Santos Nardes; Luiz Carlos Antunes
Assunto: Script Migra Pré-CTRL e FWT

Segue em anexo alterações do script de Pré para CTRL e do Vivo Fixo, que devem ser repassadas aos operadores, que segue com ajustes regulatórios de acordo com as especificações do RACO.

17) De posse das gravações, informe Senhor Perito, se a VIVO procede no treinamento das equipes de vendas de seus distribuidores e se essa pratica foi utilizada pelos funcionários da distribuidora.

Resposta Pericia: Resposta Prejudicada. A pericia não teve acesso as gravações do CD onde constam os diálogos entre empresa e consumidor

18) Informe Senhor Perito, se existem nas gravações, reclamações quanto lançamentos indevidos pela VIVO nas contas de telefone, bem como outros fatos que são de ação exclusiva da VIVO, como banda Larga, sinal e cobranças indevidas.

Resposta Pericia: Resposta Prejudicada. A pericia não teve acesso as gravações do CD onde constam os diálogos entre empresa e consumidor

19)Diga Senhor Perito, se é possível confirmar formalmente, de que as 168 habilitações não reconhecidas, restaram materializadas por mensagens, cartas, e-mails pelos clientes.

Resposta Pericia: Negativo. A Vivo somente acostou números dos processos.

Após a análise pericial observa-se que a Vivo somente apresentou a relação de cliente com a devida correlação aos processos judiciais, portanto, sem as reclamações que originaram os referidos processos.

20)Informe Senhor Perito, qual foi a campanha indevida utilizada pela Requerida, dando o período em que foi utilizada, que resultou na multa em desfavor da VIVO, aplicado pela agência de propaganda Africa.

Resposta Pericia: Resposta Prejudicada, pela falta de documentos não acostados aos autos, que poderiam nortear a resposta do quesito.

Contudo, a Vivo alega que a campanha não teve autorização prévia , conforme reza contrato.

21)Informe Senhor Perito, se ocorreu notificação prévia para que a requerida Colar e Maciel não utilizasse essa campanha ora questionada.

Resposta Pericia: Negativo, com também não consta nos autos que a embargante informou, ou pediu autorização para utilização da referida campanha.

22)Informe Senhor Perito, se na utilização da dita campanha indevida, se ocorreu aumento do numero de vendas, com benefício para a VIVO.

Resposta Pericia: Resposta Prejudicada, pela falta de documentos não acostados aos autos, que poderiam nortear a resposta do quesito.

23) Diga Senhor Perito, se a VIVO sabia da campanha indevida, e somente agiu após a agência África ter notificada a VIVO.

Resposta Perícia: Resposta Prejudicada, pela falta de documentos não acostados aos autos, que poderiam nortear a resposta do quesito.

24) Traga nos autos Senhor Perito, se outras revendedoras ou representadas da VIVO no Brasil, também utilizaram a campanha indevida e se as mesmas também foram multadas pela VIVO.

Resposta Perícia: Resposta Prejudicada, pela falta de documentos não acostados aos autos, que poderiam nortear a resposta do quesito.

25) Informe Senhor Perito, se antes da VIVO promover a resolução do contrato, a mesma notificou a Colar e Maciel, para que a mesma respondesse e corrigisse possíveis problemas com os clientes.

Resposta Perícia: Na Ata Reunião, fls, 271, em 28/11/2014, os temas tratados versaram sobre as reclamações dos clientes

26) O Contrato existente entre as partes prevê na sua cláusula 14.1 letra “e” que existindo reclamações de clientes e/ou usuários julgadas procedentes de acordo com critérios razoáveis, quanto a qualidade das instalações e da prestação de serviços pelo Distribuidor, a VIVO poderia promover a resolução do contrato. DITO ISSO, informe Senhor Perito, qual o percentual que as 168 vendas, não reconhecidas pelos usuários, representam sobre o total das vendas realizadas pela requerida Colar e Maciel no mesmo período.

Resposta Prejudicada: A embargante não informou o período que abrange as reclamações que foram judicializadas, impossibilitando o cálculo da razão vendas realizadas X 168 vendas não reconhecidas

27) Diante da resposta acima, DIGA SENHOR PERITO, se o percentual é considerado razoável e que seja digno de nota.

Resposta Pericia: Conforme respondido quesito anterior.

Em complemento; as 168 vendas em gastos processuais representam, segundo valores apontados pela requerente, 86% do total da NF, portanto, entendo *s.m.j*, independente do percentual, ele é digno de nota.

28) Considerando que a cláusula 14.1 letra “e” refere a reclamações julgadas procedentes, DIGA Senhor Perito, quantas dessas reclamações foram julgadas procedentes, e quantas foram resolvidas por acordo com a VIVO, e quantas foram julgadas improcedentes.

Resposta Prejudicada: A embargante não acostou no processo 0378744-06.2015, nem neste em tela, informações sobre as referidas ações, tais como: objeto, situação (concluído ou em andamento), valores efetivamente gastos, etc.

29) No contrato objeto de análise, há obrigação da VIVO na cláusula 3.2, em disponibilizar meios físicos e eletrônicos para cada distribuidor as normas e procedimentos de comercialização de serviços e de atendimento ao cliente. DIGA SENHOR PERITO, comprovadamente, se a VIVO cumpriu com essa obrigação, e de que forma, se não cumpriu, se cumpriu parcialmente e quais os procedimentos que a VIVO deixou de oferecer a requerente COLAR e MACIEL.

Resposta Prejudicada: O capítulo 3º que trata de COMPROMISSO DA VIVO PARA COM SEUS DISTRIBUIDORES, temos na referida cláusula:

3.2 A VIVO disponibilizará, por meio físico ou eletrônico, para cada DISTRIBUIDOR, as normas e procedimentos de comercialização dos Serviços e de atendimento ao Cliente tais como a descrição de operações, Habitação, Contratos de Prestação de Serviços, modificações administrativas, apurações, etc, inclusive os procedimentos concernentes às suas relações com o DISTRIBUIDOR, bem como a tramitação de consultas, reclamações, solicitação de materiais e catálogos, apuração de comissões e realização de publicidade conjunta

A embargada afirma; que a Vivo não informava sobre todas as reclamações pertinentes aos atendimentos

30) Caso a resposta seja negativa, relacione Senhor Perito a resposta com os fatos ocorridos no presente caso concreto, principalmente com a

obrigação da VIVO na disponibilização as distribuidores as ferramentas constante na cláusula 3.2 do contrato.

Resposta Prejudicada: A embargada afirma; que a Vivo não informava sobre todas as reclamações pertinentes aos atendimentos

31) Informe Senhor Perito, se a requerida Colar e Maciel, poderiam incluir no rol de clientes, pessoas com inadimplência junta a própria VIVO, e se esse controle da qualidade e informações do cliente é procedimento exclusivo da VIVO.

Resposta Prejudicada: O tema levantado requer análise de expert em tecnologia.

32) Explique Senhor Perito, se é verdade que a Requerida conseguiu “fraudar” o sistema de análise de créditos da VIVO e incluir consumidores inadimplentes com a VIVO.

Resposta Prejudicada: A pericia não possui ferramental para aferição de fraudes no sistema interno da requerente, não podendo portanto , ratificar indubitavelmente a ação de fraudes.

A embargante, Vivo, apresenta em sua defesa; que o seu setor de Gerencia de Inteligência , constatou a fraude.

Para refutar ou concordar com a análise, seria imperioso um parecer autônomo externo de profissional de Tecnologia em informática.

33) A VIVO tem provas que podem inferir essa prática a requerida Colar e Maciel.

Resposta Prejudicada: conforme respondido no quesito anterior

34) Tomando a resposta do quesito 15, é correto a VIVO referir na fl.14, ultimo parágrafo da sua ação declaratória “que a requerida não seguiu o scrip de atendimento definidos pela VIVO.”

Resposta Pericia: Resposta Prejudicada por ser uma questão exclusivamente de mérito, não cabendo a pericia manifestar-se sobre a indagação.

35)Diga Senhor Perito, sobre o relatório realizado por amostragem, citado na fl.14, cotejando se foram utilizados critérios científicos para a conclusão, demonstrando a forma como a Gerencia de Inteligência chegou no resultado, explicando como foram selecionadas as amostragens, informando quanto representa 518 amostragem em percentual sobre o numero de vendas realizadas no mesmo período.

Resposta Prejudicada: A metodologia técnica praticada pelo setor de “Gerencia de Inteligência “, da embargante, para apuração de possíveis erros, não foi apresentada nos autos.

A amostragem de 518 clientes escolhidos aleatoriamente representa, no caso em questão, cerca de 8% do total de ligações efetuadas, cabendo somente a um expert do ramo de telecomunicação, ratificar se a aferição desta amostra é conclusiva para detectar fraudes.

36)Diga o Senhor Perito outros fatos esclarecedores, para fins de elucidar a presente pericia.

Resposta Pericia: Conforme conclusão.

O requerido pretende exercer o direito e realizar quesitos de esclarecimentos e complementares.

CONCLUSÃO

Conforme Decisão em fls.860:

“O ponto controvertido da presente demanda refere-se à averiguação se há inadimplemento contratual, analisando a compensação por créditos e débitos entre as partes.”

E após a análise do processo em tela e do Processo No.0378744-06.2015 , originário. Observou-se que:

A embargante; rescindiu contrato firmado entre as partes, por entender que ocorreram “quebras” em algumas cláusulas contratuais, quais sejam:

- a) descumprimento de obrigação prevista clausula 15.1 , (uso de publicidade sem prévia autorização), apresentando um prejuízo nas operações firmadas em parceria com a embargada. Valor da multa R\$5.000,00
- b) descumprimento de obrigação prevista clausula 15.1.1 , (script fora dos padrões estipulados). Valor da multa de R\$ 10.000,00

Estes descumprimentos geraram prejuízos a embargante;

- a.1) Valor a ser pago pelo uso, sem autorização prévia de modelos para fins de publicidade em prol da embargada, no valor de R\$75.200,00. Notas e despesas acostadas aos autos
- b.1) Despesas com processos judiciais movidos contra a embargante, no valor total de R\$ 563.516,35 , para honrar 168 processos judiciais. Notas e despesas não acostadas aos autos.

Portanto o total pleiteado pela embargante é de R\$ R\$653.716,35.

A embargada; em sua defesa aponta que o título emitido contra a embargante , calçado pela NF 0075 no valor de R\$653.378,27 , refere-se aos serviços prestados pela mesma no mês de abril de 2015.

A embargante contesta o valor, solicitando as 862 gravações de voz realizadas no referido mês de abril de 2015, que deixaram de ser apresentadas, e a solicitação da folha de pagamento com cópias da quitação do FGTS e das contribuições previdenciárias, que comprovem a contratação, dos 65 funcionários em “aberto” pela embargada, só comprovados 55 funcionários, do total de 120.

Com tais documentações, a embargante recalcularia ou aprovaria o valor para a emissão da Nota Fiscal de serviços.

BRUNO JOSÉ FISCHER
PERITO DO JUÍZO

Solicitação não foi atendida.

A embargante, norteadas pelas cláusulas contratuais, em específico a cláusula 6.1.6., onde a embargada se comprometeu a ressarcir as despesas em caso de eventuais condenações decorrentes de ações judiciais propostas por consumidores, alega que; *cabe compensação dos valores gastos com os valores a pagar para embargada.*

Caso seja este entendimento pelo Douto Juízo, a diferença seria de ;

a) Crédito para Vivo de R\$338,08, considerando como válido os números apresentados pela embargante para despesas judiciais no valor de R\$563.516,35, sem documentos probatórios.

b) Crédito para Colar e Maciel no valor de R\$563.178,27, não considerando os prejuízos judiciais alegados, pela carência de documentação probatória.

Encaminho concluso o Laudo Pericial para a sábia apreciação deste Douto Juízo

Nestes Termos,

Pede Juntada e Deferimento.

Rio de Janeiro, 13 de maio de 2021.


BRUNO JOSÉ FISCHER
CORECON-RJ No 26231
CPF: 880.406.077-87