



abratelecom

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE AGENTES, PARCEIROS E AUTORIZADOS TERCEIRIZADOS
DO MERCADO DE TELECOMUNICAÇÕES FIXA, MÓVEL, TV POR ASSINATURA E DIGITAL

www.abratelecom.org.br



Apresentação - ABRATELECOM

- **Somos uma Entidade de Classe, que congrega interesses de Representantes Comerciais / Agentes Autorizados do Mercado de Telefonia Fixa, Móvel e Tvs por assinatura, desde Abril/2011;**
- Em nosso estatuto temos no Art. 2º as seguintes finalidades destacadas:
 - **I. Promover, apoiar e estimular o setor de telecomunicações;**
 - II. Capacitar Gestores, Lideres e Consultores dos associados, através de treinamentos técnico/comerciais e consultorias financeiro-administrativa/suporte/vendas;
 - III. Firmar convênios com outras entidades e profissionais que possam contribuir com o crescimento e sustentabilidade de cada associado;
 - **V. Promover mecanismos de ajuda e orientação, sobre o mercado de telecomunicações, seus direitos e deveres, à clientes de associados (CONSUMIDORES);**



Associados





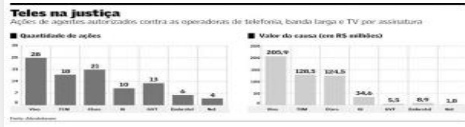
ABRATELECOM na imprensa

Valor ECONÔMICO veicula denúncia
da Abratelecom no jornal:

“Remuneração é tratada fora do contrato, dizem agentes”

Valor ECONÔMICO veicula denúncia
da Abratelecom no jornal:

*“Lojistas cobram de teles
R\$ 510 milhões”*



Valor ECONÔMICO cita a Abratelecom
sobre Marco Regulatório:

*“Marco vai regular investimentos
de R\$ 6 bi”*

REDE CELULAR NEWS DESATIVA MAIS DE 20 PONTOS DE VENDA DA CLARO NO PARANÁ

Da Redação [Abratelecom](#). A vida para um Representante Claro definitivamente não está fácil. Mais um grande grupo decidiu encerrar as atividades de representação da operadora. A Rede Celular News, maior parceiro comercial Claro no Estado do Paraná, fechou todas as lojas neste mês de outubro. Cerca de 140 vagas de emprego devem ser canceladas por conta do ocorrido. Os problemas para a gestão da Celular News vêm se acumulando desde o início do contrato, em 2008. “À época nos prometeram Margens Mercantis bem maiores do que as que praticaram de fato”, informou Ricardo Brandão Filho, diretor da empresa. Segundo o empresário, a rede veio da Tim seduzida por um formato de proposta que nunca foi integralmente cumprido. Para agravar a situação, os seguidos erros de apuração de comissões e de devolução dos subsídios prestados aos consumidor final (ou price protection) começaram a atrapalhar o fluxo de caixa da empresa. “Havia situações em que tínhamos vendido 4000 ativações e a Claro apurava 1500 apenas. Nenhuma operação se sustenta com tantos erros”, afirmou Brandão Filho. Desde março do ano passado, para agravar os problemas de caixa da empresa, a Claro passou a forçar os agentes autorizados a financiar seus produtos em 12 vezes sem juros para o consumidor final sem oferecer nenhuma contrapartida verdadeira aos Representantes. “Chegaram a falar que reembolsariam os juros do período, mas isso nunca aconteceu de fato. O que ocorreu foi que os AAs continuaram com os mesmos prazos de pagamento junto à operadora e com um prazo de recebimento infinitamente maior, é inacreditável e insustentável” [sentencia André Hummel, presidente da Abratelecom](#), “o empresário, com muito menos recursos que a operadora, passou a ser o grande financiador das políticas [...]

Abratelecom denuncia abuso de operadoras ao Ministério Público Federal

Da Redação Abratelecom. Após a imensa repercussão da denúncia promovida através da ABRATELECOM sobre as práticas ilegais das operadoras em relação aos Agentes Autorizados, algumas começam a tomar medidas jurídicas preventivas mas desleais. A Claro, por exemplo, distribuiu neste mês um termo de quitação de comissões e tem exercido pressão para colher as assinaturas dos empresários de sua base de representantes. Tendo em vista este cenário, a ABRATELECOM protocolou no último dia 08 (sexta-feira) uma reclamação no MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL a fim de interromper a sequência de abusos a qual os empresários do setor têm sido submetidos. André Hummel, presidente da ABRATELECOM, avalia os motivos da Claro. “A proporção nacional que ganharam nossas reclamações têm amedrontado as Operadoras. O problema é que ao invés de corrigirem o erro, se esforçam para escondê-lo. Em vez de pagarem as contestações, forçam nossos associados a afirmarem através do termo que não têm mais nada a reclamar sobre elas”. Hummel conta que tem ouvido reclamações de associados sobre ameaças da operadora a respeito do Termo. “A prática é antiga e contínua. Afirmam em ligações telefônicas que o empresário terá retenção de comissões até a assinatura do Termo. Covardemente, não registram este tipo de afirmação via email, ou por escrito. Com medo, muitos acabam assinando. Até porque dependem destas comissões para arcar com os custos de suas empresas”, relata o presidente. Os esforços da ABRATELECOM em expor o desequilíbrio que os representantes das Operadoras vem sofrendo na execução dos contratos começou a surtir efeitos práticos. Por exemplo, a reportagem do Valor Econômico, “Remuneração é tratada fora dos contratos”, do fim de setembro, foi incluída no principal mailing [...]



Tema

Telecom:

Realidade, Impacto, Funcionamento e Soluções



Panorama Setorial - Representantes

- **Até 2010** – Existiam mais de **20.000 CNPJs Raiz** atuando como **Representantes Comerciais** das Operadoras – Chamados de **Agentes Autorizados**;
- **Até 2010** – Os Agentes empregavam mais de 400.000 trabalhadores diretos, fora os indiretos;
- **Entre 2009 e 2015** – Mais de 9.000 empresas fecharam as portas, mais de 250.000 empregos foram encerrados, estimamos os prejuízos, aos Agentes, na ordem de R\$ 4,5 Bilhões;



Panorama Setorial

- Até HOJE somos ignorados pelas Operadoras e pelo SindiTeleBrasil, pouquíssimo se fala em Regulamentação:
- **Em 2015 – O 2º Maior Ofensor** de Fechamentos de Lojas/Representantes foi a questão dos **Assaltos e Roubos**.
- O 1º continua sendo o que chamamos de “Fogo Amigo”, ou seja, quem te chama de Parceiro te impõe:
 - Mudanças Contratuais com Redução de Comissionamento, mediante coação;
 - Estornos de Comissão Ilegais;
 - Exigências de investimentos fora do contrato;
 - Imposição para que realize Venda Casada, para que possa receber comissão.



As Operadoras e os Agentes Autorizados

- Estima-se que cerca de 90% das vendas são feitas por agentes autorizados terceirizados (representantes comerciais de vendas);

São os Agentes Autorizados que:

- Tratam diretamente com os clientes (captação e pós venda), recebem uma ínfima comissão em cada operação;
- São obrigados pelas operadoras a assumir grande parte do risco do negócio, além do estrito ao representante comercial.
- Estão entre a cobrança por qualidade dos serviços e a pressão por resultados das grandes operadoras;
- **E precisam operar suas Lojas e Escritórios com TOTAL Insegurança sobre a questão dos Assaltos e Roubos.**



Assaltos e Roubos





Depoimentos

“ Estava com a gerente da loja verificando uns aparelhos na vitrine quando um cara **se aproximou e apontou a arma nas minhas costas e informou que era um assalto**. Entramos na loja e os vendedores e clientes já haviam sido rendidos. Juntei-me aos outros nos fundos da loja como não cabíamos todos no estoque fui para o banheiro com outra vendedora. O assaltante ainda bateu na porta dizendo para não trancarmos a porta e ainda pediu para ficarmos quieta para ele não nos machucar. Logo após eles irem embora, como todos os outros ficamos muito nervosos. Fechamos as portas e esperamos a policia dentro da loja com muito medo deles voltarem. **Ainda me sinto insegura e fico com receio** quando alguém com aparência suspeita entram na loja”.

Bianca de Souza da Silva
RG: 23737170-3



Depoimentos

“O Assalto ocorreu por cerca de três homens cujos mesmos entraram na loja a princípio a paisana, porém ao serem recebidos logo **já mostraram as armas e mandando todos ficaram quietos** e ameaçando em caso não facilitar iria atirar e matar todos. Estavam bem agitados e agindo com muita rapidez. **Até mesmo o segurança do shopping foi rendido** o que gerou mais nervosismo a todos, pois não sabíamos se o mesmo estava armado, ou se alguém já tinha acionado a polícia. Após o ocorrido o sintoma de insegurança seguiu presente quando se deparamos com clientes entrando em loja com o mesmo tipo de vestimenta na loja. **O clima seguiu pesado na loja, um vendedor solicitou até mesmo demissão devido ao trauma**”.

Felipe de Barros Ferreira
RG:20550675-1



Perigos à Funcionários e Consumidores



VIOLÊNCIA - Mulher é socorrida após ser baleada

Gerente de loja de celulares TIM é baleada em assalto no Centro de Curitiba
Mulher de 35 anos foi atingida no abdômen e está internada no Hospital Evangélico.
Dois assaltantes fugiram. *Srta. Adriana Rosa Filus - RG 6009170-6 - 1 filha de 13 anos.*

16/06/2015 13h39 - GAZETA DO POVO – Felipe Aníbal e Rodrigo Batista



Prejuízos

Absorvidos pelo Agentes Autorizados ou pelas Seguradoras:

- Vale a pena lembrar que está cada dia mais difícil uma seguradora, realizar apólices para Lojas de Telefonia Celular;
- Impacto 1:
- De Janeiro à Junho apenas no Estado do RJ = + 5 milhões de Reais.
- Impacto 2:
- Falta de Vendas nos dias subsequentes até reposição de estoques.
- Quando o Agente tem condições de repor.
- Impacto 3:
- Redução de Certificação realizada pela Operadora por falta de VENDA no ponto de Venda Assaltado. – Redução de Comissão.



Prejuízos

Absorvidos pelo Agentes Autorizados:

- Impacto 4:
- Perda de funcionários e consumidores (Insegurança e Medo)
- Impacto 5:
- Custos com atendimentos médicos e indenizações à funcionários e/ou consumidores (que estavam dentro da loja no ato do Assalto)
- Impacto 6:
- Ameaça de Descredenciamento da Operadora por falta de Vendas.
- e/ou Fechamento do Negócio.



Omissões

- Que soluções eles tem? – Notificações Enviadas
- **ANATEL**
- **FABRICANTES DE CELULARES**
- **OPERADORAS SMP – VIVO – TIM – CLARO – OI**
- **SINDITELEBRASIL**





Tema

Telecom: **Soluções Simples**





Soluções – Sugestão ABRATELECOM

1. **Aparelhos saírem do Fabricante BLOQUEADOS:**
 - a) Desbloqueio acontece somente após a intervenção por sistema ou fone, no ato da venda com base na Nota de Entrada (lojista) e Nota de Saída (fabricante).
2. **Cadastro no CEMI - (Cadastro de Equipamentos Móveis Impedidos):**
 - a) Eliminar o IMEI (Identificação Internacional do Dispositivo Móvel) das Redes – Bloquear por Definitivo - Blacklisted;
 - b) Não apenas por 48 Horas;
 - c) Tornar o CEMI conhecido do Consumidor (Publicidade/acessibilidade)
3. **Campanha Publicitária e nas Caixas de Celulares:**
 - a) Não Adianta Roubar – Não Vai Funcionar;



Contatos

Presidência:

Adm. **André Hummel (PR-CTBA)** – CRA/PR 23.887:
andre@abratelecom.org.br – (41) 8805-8779

Diretor Adm/Financeiro: Adm. **Cláudio Guill** (Regional SC):
claudio@abratelecom.org.br – (47) 9178-2126

Assessoria Jurídica:

Dr. **Luiz Augusto P. Araujo Jr** – OAB/PR 24.648:
Dr. **Fabricio Tapxure Scaramuzza** – OAB/PR 36.045
juridico@abratelecom.org.br

CONTEL – Relações de Consumo **(PR-CTBA)**:

Economista: **Renato Vieira**:
atendimento.ctba@contel.org.br – (41) 9870-1107

Central de Atendimento: (41) 3058-5288

www.abratelecom.org.br

