



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO ACRE
1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA ESPECIALIZADA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE COMPROMISSO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA

N.º do MP: 06.2018.00000432-2

Pelo presente instrumento, denominado **TERMO DE COMPROMISSO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA**, fundamentado nas disposições expressas no art. 5º, §6º, da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, o **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO ACRE**, por sua Promotora de Justiça de Defesa do Consumidor **ALESSANDRA GARCIA MARQUES**, aqui denominado **COMPROMISSÁRIO**, e, de outro lado, aqui denominada **COMPROMITENTE**, a CREFISA S/A- CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTOS, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ n.º 60.779.196/0001-96, situada na Rua Canadá, n.º 387, Jardim América, São Paulo/SP.

CONSIDERANDO que o Ministério Público é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis, nos termos do que dispõe o art. 127, *caput*, da Constituição da República;

CONSIDERANDO que a Constituição da República de 1988, em seu art. 129, inciso III, prevê como função institucional do Ministério Público “promover o inquérito civil e a ação civil pública, para proteção do patrimônio público e social, do meio ambiente e de outros interesses difusos e coletivos”;

CONSIDERANDO, também, que a Constituição da República no art. 5º, inciso XXXII, ergueu o consumidor à posição de sujeito especial de direitos merecedor da tutela eficaz do ordenamento jurídico brasileiro;

CONSIDERANDO, ainda, que a referida Constituição da República, no art. 170, *caput*, prevê como um dos princípios gerais da ordem econômica e financeira a defesa do consumidor;

CONSIDERANDO o art. 5º, § 6º, da Lei de Ação Civil Pública, Lei Federal n.º 7.347, de 24 de julho de 1985, alterado pelo art. 113, § 6º, da Lei Federal n.º 8.078/90, o Código de



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO ACRE

1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA ESPECIALIZADA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Defesa do Consumidor, quando dispõe que os órgãos públicos legitimados para a ação civil pública poderão tomar dos interessados compromisso de ajustamento de sua conduta às exigências legais, mediante cominações, o qual terá eficácia de título executivo extrajudicial;

CONSIDERANDO que o Código de Defesa do Consumidor definiu o Ministério Público como um dos colegitimados para a propositura de ação civil pública em defesa dos interesses dos consumidores no art. 82 da Lei Federal n.º 8.078/90;

CONSIDERANDO que, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor, são princípios que regem as relações de consumo:

Art. 4º (...)

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

(...)

IV - educação e **informação** de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;

(...)

VI - coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores; (grifo nosso)

CONSIDERANDO que é direito do consumidor 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 podem existir;

CONSIDERANDO o que dispõe o Código de Defesa do Consumidor acerca da informação, quando estabelece que:

Art. 30. Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado.

Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

Parágrafo único. As informações de que trata este artigo, nos produtos refrigerados oferecidos ao consumidor, serão gravadas de forma indelével. http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Ato2007-2010/2009/Lei/L11989.htm - art1

CONSIDERANDO que a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos, é direito básico do consumidor, nos termos do inciso VI do art. 6º do Código de Defesa do Consumidor;



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO ACRE

1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA ESPECIALIZADA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

CONSIDERANDO que, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor, são práticas abusivas:

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8884.htm - art39

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

(...)

IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;

CONSIDERANDO o que prevê o art. 46 do Código de Defesa do Consumidor, quando estabelece que:

Art. 46. Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.

CONSIDERANDO as normas esculpidas no Código de Defesa do Consumidor acerca dos serviços de crédito, *in verbis*:

CONSIDERANDO, também, o que diz o Código de Defesa do Consumidor, no art. 52, acerca dos contratos que versam sobre fornecimento de produtos ou serviços que envolvam outorga de crédito:

Art. 52. No fornecimento de produtos ou serviços que envolva outorga de crédito ou concessão de financiamento ao consumidor, o fornecedor deverá, entre outros requisitos, informá-lo prévia e adequadamente sobre:

I - preço do produto ou serviço em moeda corrente nacional;

II - montante dos juros de mora e da taxa efetiva anual de juros;

III - acréscimos legalmente previstos;

IV - número e periodicidade das prestações;

V - soma total a pagar, com e sem financiamento.

§ 1º As multas de mora decorrentes do inadimplemento de obrigações no seu termo não poderão ser superiores a dois por cento do valor da prestação.

§ 2º É assegurado ao consumidor a liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros e demais acréscimos.

CONSIDERANDO a instauração do procedimento n.º 01.2018.00000239-0, destinado a colher elementos sobre prática abusiva atribuída à CREFISA, que, ao conceder empréstimo pessoal aos seus clientes, entrega cartão pré-pago, sem, contudo, dar pleno conhecimento aos consumidores sobre as condições de utilização e custos do cartão;

CONSIDERANDO que o referido procedimento investigatório foi instaurado por meio de notícia registrada nesta Promotoria de Justiça, segundo a qual a CREFISA não proporcionou o direito de escolha ao consumidor sobre a forma de recebimento do valor do empréstimo contratado, entregando ao dito consumidor o cartão pré-pago como única forma de recebimento,



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO ACRE

1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA ESPECIALIZADA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

embora o contrato preveja o direito de escolha entre o cartão, que possui custos, e o depósito em conta, sem custos;

CONSIDERANDO que, no bojo do procedimento investigatório instaurado pelo Ministério Público, a Crefisa concordou em celebrar Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta (fls. 86/88) sobre o fato investigado e tendo em conta as normas jurídicas a ele aplicáveis, as partes **celebram o presente TERMO conforme as cláusulas abaixo:**

OBJETIVO

Este **TERMO** tem por objetivo garantir o cumprimento das normas jurídicas que objetivam proteger os consumidores da informação inexistente ou deficitária, das práticas abusivas cometidas quando da contratação de produtos ou serviços com outorga de crédito.

PRIMEIRA CLÁUSULA

A **COMPROMITENTE** compromete-se a entregar nas operações de financiamento ao consumidor cópia do contrato assinado por representante da empresa, no ato de sua celebração, após a aprovação do crédito, contendo todos os dados pertinentes à operação, destacando-se custo efetivo total, taxa de juros mensal e anual, impostos e outros encargos que serão cobrados.

SEGUNDA CLÁUSULA

A **COMPROMISSÁRIA** se compromete a disponibilizar seu contrato padrão, integralmente e devidamente preenchido em todas as suas cláusulas, colocando caracteres em tamanho não inferior à fonte número 12 (doze) de forma a facilitar a percepção da informação para o consumidor, destacando, em negrito, as cláusulas restritivas de direitos.

TERCEIRA CLÁUSULA

A **COMPROMISSÁRIA** se compromete a proceder alteração contratual, fazendo constar a informação no corpo do contrato de empréstimo pessoal, da cláusula que não deixava claro ao consumidor que o cartão a ele ofertado, denominado cartão Pré-Pago, uma das formas



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO ACRE

1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA ESPECIALIZADA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

utilizadas para o recebimento do empréstimo, CASO ESCOLHIDO, ensejará um custo a ser arcado pelo próprio consumidor (sujeito à cobrança de tarifas).

Parágrafo único: a compromissária se compromete a manter, ainda, para os casos em que os consumidores optarem pelo recebimento de valores através do cartão pré-pago, a utilização de contrato acessório de Emissão e Utilização do Cartão Crefisa Pré-Pago, em separado ao contrato principal.

QUARTA CLÁUSULA

O **COMPROMISSÁRIO** terá o prazo de até 30 (trinta) dias, contados a partir da assinatura do presente **TERMO**, para promoverem o completo cumprimento do teor das cláusulas anteriores.

QUINTA CLÁUSULA

O **COMPROMISSÁRIO** deverão apresentar documentos ao Ministério Público, junto à Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor, confirmando o cumprimento de todas as condições ajustadas no presente **TERMO**, logo em seguida ao cumprimento de cada uma dessas, como forma de garantir o correto atendimento ao consumidor, de maneira adequada e segura.

SEXTA CLÁUSULA

Em caso de descumprimento do presente **TERMO**, cada um dos **COMPROMISSÁRIOS** compromete-se a pagar multa diária de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), a ser recolhida ao Fundo Estadual de Defesa dos Direitos.

SETIMA CLÁUSULA

O presente **TERMO** não deverá constituir óbice ao ajuizamento de qualquer ação por parte de consumidores atinentes à matéria predita ou quaisquer outras atreladas às condições ajustadas no epígrafado **TERMO**.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO ACRE

1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA ESPECIALIZADA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

O **COMPROMISSÁRIO** poderá fiscalizar a execução do presente acordo, tomando as providências cabíveis, sempre que necessário, ajuizando, inclusive, as medidas pertinentes, sem prejuízo da tomada de providência no âmbito criminal.

Ante o exposto, este compromisso produzirá efeitos legais, a partir de sua celebração, e terá eficácia de título executivo extrajudicial na forma dos art. 5º, § 6º, da Lei Federal n.º 7.347/85 e do art. 784, inciso XII, do Código de Processo Civil.

Rio Branco - Acre, 17 de julho de 2019.


Alessandra Garcia Marques
Promotora de Justiça


CREFISA S/A
CNPJ n.º 60.779.196/0001-96