



**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](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](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**

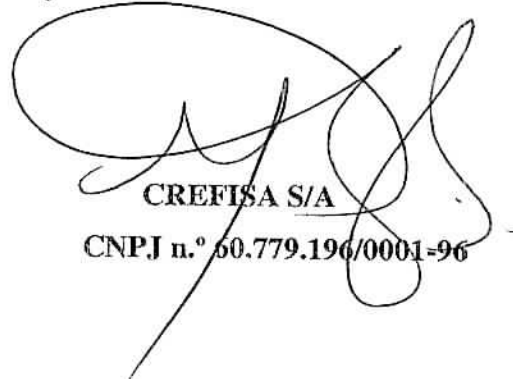
**1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA ESPECIALIZADA DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

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