

TERMO DE COMPROMISSO E AJUSTAMENTO DE CONDUTA

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO TOCANTINS**, através de sua representante, Dr^a. **MARCIA REGINA BUSO RODRIGUES**, PROMOTORA DE JUSTIÇA, no desempenho de suas atribuições legais, previstas no artigo 129, III da Constituição Federal, no artigo 1º, II, da Lei nº 7.347/85, no art. 82, I do Código de Defesa do Consumidor, no artigo 27, § único, I e IV, da Lei 8.625/93 e, o disposto no art. 6º da Lei Complementar Estadual nº 934/97 (alterada pela Lei 1.368/03) e Lei Municipal nº 611/96, e a **SECRETARIA DE CIDADANIA E JUSTIÇA – PROCON**, através de seu Diretor Estadual, **Dr. SINVALDO CONCEIÇÃO NEVES**, no desempenho de suas atribuições legais, nos arts. 55, § 4º e art. 82, III do Código de Defesa do Consumidor, órgãos públicos de Defesa dos Consumidores, de um lado, e de outro lado o **BANCO CRUZEIRO DO SUL S/A.**, instituição financeira com sede em São Paulo – SP, na Rua Funchal, 418, 7º, 8º e 9º andares, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 62.136.254/0001-99, neste ato representado por seus procuradores **SÉRGIO MARRA PEREIRA CAPELLA**, brasileiro, casado, diretor, portador do RG nº 11.724.885-X-SSP-SP e inscrito no CPF/MF sob o nº 041.247.618-56 e **DANIELA MARIA DO AMARAL FIGUEIREDO**, brasileira, solteira, gerente comercial, portadora do RG nº 33.139309-8 e inscrita no CPF/MF sob o nº 303.735.508-55 e, respectivamente abaixo assinados, nos termos que autorizam o artigo 129, III, da Constituição Federal, os artigos 81 e 82 do Código de Proteção e Defesa do Consumidor,

Considerando que a política nacional das relações de consumo tem por finalidade o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, e tem como princípio básico o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no

mercado de consumo (art. 4º, I, do Código de Proteção e Defesa do Consumidor).

Considerando que a política nacional das relações de consumo busca harmonizar as relações de consumo, equiparando o fornecedor ao consumidor, e, para tanto, dá proteção ao elo mais fraco da relação, ou seja, o vulnerável e hipossuficiente consumidor, sujeito a toda sorte de práticas abusivas.

Considerando ser direito básico do consumidor a efetiva prevenção e reparação de eventuais danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos (art. 6º, inciso VI do CDC);

Considerando que o fornecedor deve buscar o aprimoramento na prestação do serviço e a harmonia na relação de consumo através da preservação dos direitos básicos do consumidor;

Considerando as reclamações registradas no Ministério Público Estadual, PROCON Estadual e Delegacia Estadual de Proteção ao Consumidor sobre a ocorrência de práticas abusivas por parte da empresa compromissada, mediante publicidade enganosa e técnicas de venda capazes de induzir o consumidor, parte mais vulnerável na relação de consumo, em erro, afrontando os artigos 6º, incisos III e IV, 36, 37, § 1º e 3º e 39, inciso IV, do Código de Defesa do Consumidor.

Considerando a necessidade destes Órgãos de proteção ao Consumidor de intervir na questão, visando equacionar o problema;

RESOLVEM celebrar o presente **Termo de Ajustamento de Conduta** mediante os seguintes termos:

1 A empresa compromete a se manifestar formalmente em todos os casos relacionados no Procedimento Administrativo instaurado pelo PROCON (rol em anexo), no prazo máximo de 30 (trinta dias) da assinatura deste TAC;

1.1 A empresa compromete-se a resolver com eficiência e agilidade os demais casos futuros que, por ventura, venham a ser registrados, em forma de reclamação, nos órgãos de defesa do consumidor, versando sobre o mesmo problema;

2. Dentro do prazo estabelecido retro, a empresa compromissada prestara contas, aos signatários deste TAC, de todos os procedimentos realizados na solução de cada

caso, individualmente (rol em anexo);

3. A empresa compromissada entregará aos reclamantes que solicitarem, cópias dos contratos firmados, nos exatos termos pactuados entre as partes.

4. Os casos em que não lograrem êxito a tentativa de acordo entre as partes e, havendo a existência de pleitos fora dos termos pactuados neste TAC, serão encaminhados ao Poder Judiciário. Os processos judiciais serão passíveis de acordos extra-judiciais, a serem propostos pela compromissada;

4.1-O PROCON Estadual se compromete a disponibilizar um conciliador para mediar todos os acordos celebrados entre o BANCO CRUZEIRO DO SUL e os consumidores.

5. A empresa compromissada disponibilizará, sem ônus aos consumidores, serviço de atendimento especializado, na sede da empresa no Rio de Janeiro - RJ, na Avenida Presidente Wilson, 231 – 24º andar, através da representante Sra. Bárbara Brandão, no e_mail barbara.brandao@bcsul.com.br e no telefone nº (21) 3861-4346, com autonomia de transigir, decidindo todos os casos apresentados, como também disponibilizara o telefone de sua ouvidoria (tel: 08007278820), para o mesmo fim;

6 A empresa compromissada garantirá, a todos os consumidores que assim desejarem, a garantia de quitação antecipada do empréstimo, com a devida redução dos juros, conforme dita o § 2º do artigo 52; CDC;

7.O compromissado se compromete a informar o consumidor, prévia e adequadamente, dos requisitos elencados no artigo 52, incisos e parágrafos, do CDC;

8. Que o Compromissado compromete-se a modificar os seus procedimentos para abordagem dos possíveis clientes, de forma a que, os consumidores, obtenham informações adequadas e claras sobre os produtos e serviços oferecidos pela empresa.

9 A empresa compromissada deverá, no prazo de 60 (sessenta) dias a contar da assinatura deste, apresentar aos comprometentes, projeto de execução de capacitação de seus correspondentes;

10. A assinatura deste TAC, não acarreta a suspensão ou prejuízos de eventuais procedimentos criminais já instaurados na Delegacia Estadual de Proteção ao Consumidor.

11. Caberá Ministério Público Estadual, PROCON Estadual e a DERCON a fiscalização e correta aplicação do disposto neste Termo de Ajustamento de Conduta.

12 Após a celebração deste Termo, o PROCON Estadual compromete-se, de imediato, a oficiar a Secretaria Estadual de Administração, e o INSS, promovendo a suspensão de medida cautelar proposta.

13. Fica estipulada multa pecuniária no valor de R\$ 350.000,00 (trezentos e cinquenta mil reais) na eventualidade de descumprimento dos termos ora propostos, no que diz respeito aos procedimentos do rol em anexo, a ser recolhida para o Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - FDC, sem prejuízo das medidas judiciais cabíveis, inclusive quanto à conversão da obrigação em perdas e danos, nos termos do art. 4º e art. 84 da lei 8.078/90 e Lei Estadual nº 1250/01.

E, por estarem assim comprometidos, firmam este termo em 03 (três) vias de igual teor, que terá eficácia de título executivo extrajudicial.

Palmas, 31 de outubro de 2007

Márcia Regina Buso Rodrigues
Promotora de Justiça de Defesa do Consumidor

SINVALDO CONCEIÇÃO NEVES
Diretor Estadual do PROCON

BANCO CRUZEIRO DO SUL S/A.

pp. Sérgio Marra Pereira Capella

pp. Daniela Maria do Amaral Figueiredo