

## **TERMO DE COMPROMISSO E AJUSTAMENTO DE CONDUTA**

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO TOCANTINS**, através de sua representante, Dr<sup>a</sup>. **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](mailto: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