

TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA Nº 001 /2019

O **PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**, órgão auxiliar do **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ**, através de seu Coordenador Geral, Dr. Nivaldo Ribeiro, doravante denominado **COMPROMITENTE**, e a **SERASA S.A.**, inscrita no CNPJ sob o nº 62.173.620/0001-80, pessoa jurídica de direito privado, com sede na Alameda dos Quinimuras, 187, Planalto Paulista, CEP nº 04068-900, por meio dos seus representantes infra-assinados, doravante denominada **COMPROMISSÁRIA**; celebram o presente **TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA**, com fulcro nos arts. 129, III, da Constituição Federal, nos arts. 81 e 82 do Código de Defesa do Consumidor, no art. 6º do Decreto Federal nº 2.181/97, no art. 6º, da Lei Complementar Estadual nº 36, de 09 de janeiro de 2004.

1 - CONSIDERANDO que dentre as funções institucionais do Ministério Público, nos termos do art. 127 e 129 da Constituição Federal, em cotejo com o art. 5º, inciso II, alínea d, inciso IV, inciso V, alínea a, e com o art. 6º, ambos da Lei Complementar nº 75/93, insere-se a defesa da ordem jurídica e dos interesses difusos e coletivos relativos ao consumidor, bem como o zelo pelo efetivo respeito dos serviços de relevância pública aos direitos assegurados pela Constituição, promovendo as medidas necessárias à sua garantia;

2 - CONSIDERANDO que o Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON) vem buscando a harmonia nas relações de consumo, através da preservação dos direitos básicos do consumidor;

3 - CONSIDERANDO a natureza cogente das normas do Código de Defesa do Consumidor, de ordem pública e interesse social, na forma do art. 1º da Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor);

5 - CONSIDERANDO que o Código de Defesa do Consumidor define como objetivos da Política Nacional das Relações de Consumo 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 (art. 4º);

Nivaldo Ribeiro
Promotor de Justiça
Coordenador Geral do PROCON/PIA

6 - CONSIDERANDO que o mesmo Código estabelece como princípios da mesma política o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo; educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo; coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo que possam causar prejuízos aos consumidores; (art. 4º, I, IV e VI);

7 - CONSIDERANDO que, segundo o art. 6º, II, III, IV, VI e parágrafo único da Lei 8.078/1990, são direitos básicos do consumidor a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações; 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 apresentem; a proteção contra métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços; e a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

8 - CONSIDERANDO que o artigo 43, §§2º e 3º do CDC estabelece como direito do consumidor ser comunicado por escrito pelos Bancos de Dados e Cadastros de Consumidores sobre abertura de cadastro, ficha e registros pessoais, garantindo ao consumidor que encontrar inexatidão nos seus dados e cadastros, a imediata correção;

9 - CONSIDERANDO que a SERASA atua como depositária de informação, armazenando em seu cadastro de inadimplentes os dados que são incluídos por solicitação do credor;

10 - CONSIDERANDO a Ação Civil Pública, ajuizada pelo PROCON/MPPI, em face da Serasa, que tramita na 3ª Vara Cível da Comarca de Teresina-PI, tendo por objeto a obrigação de fazer da COMPROMISSÁRIA de disponibilizar ao consumidor a consulta ao seu Cadastro de Inadimplentes de maneira gratuita, rápida e fácil por meio de endereço eletrônico, bem como de disponibilizar requerimento, através de endereço eletrônico, para sanar eventuais incorreções em desfavor dos consumidores, com a respectiva alteração a ser analisada no prazo legal de até 05 (cinco) dias (Processo nº 0022153-66.2013.8.18.0140);

11 - CONSIDERANDO que é interesse das partes celebrar Termo Ajustamento de Conduta, com vistas a solucionar e encerrar referida ação;

RESOLVEM firmar o presente **TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA** mediante as seguintes cláusulas e condições:

Nivaldo Ribeiro
Promotor de Justiça
Coordenador Geral do PROCON/MPPI

I – CONSULTAS

CLÁUSULA PRIMEIRA - A COMPROMISSÁRIA declara que já disponibiliza aos consumidores a possibilidade de consulta de seu CPF no Cadastro de Inadimplentes, de maneira gratuita, por meio de seu endereço eletrônico www.serasaconsumidor.com.br.

II - CORREÇÕES

CLÁUSULA SEGUNDA – A COMPROMISSÁRIA se compromete a disponibilizar, no Estado do Piauí, canais de atendimento presencial ou eletrônico, além do atendimento por carta e Canal Direto com o Procon- PI, para que o consumidor possa apresentar requerimento/formulário para sanar eventuais inexatidões de anotações em seu Cadastro de Inadimplentes, com a respectiva correção a ser analisada e, se estiver em conformidade com os termos ora ajustados, baixada no prazo legal de até 05 (cinco) dias úteis.

PARÁGRAFO PRIMEIRO: Para fins do disposto no *caput* da presente Cláusula consideram-se:

- (a) Canal presencial – agências da Confederação de Dirigentes Lojistas – CDLS do Piauí conveniadas à SERASA (já implantado atualmente) ou outros que venham a ser implementados, como correios, agências da própria SERASA ou outras conveniadas.
- (b) Canal eletrônico – e-mail corporativo, site ou aplicativos oficiais da SERASA (não implantado atualmente). Uma vez implantado, este canal poderá substituir o canal presencial supracitado.
- (c) Canal Direto com o Procon – PI – Carta de Informações Preliminares Eletrônica – CIP Eletrônica (já implantado atualmente).

PARÁGRAFO SEGUNDO - As inexatidões de que tratam o *caput* deste artigo abrangem as seguintes situações:

- (a) FRAUDE OU DOCUMENTO ROUBADO – hipótese em que o requerimento deve ser acompanhado do respectivo Boletim de Ocorrência registrado em Delegacia Policial;
- (b) DÉBITOS QUE FORAM PAGOS E NÃO BAIXADOS PELO ESTABELECIMENTO CREDOR - hipótese em que o requerimento deve ser acompanhado do respectivo comprovante de pagamento;
- (c) VALOR INDEVIDO - hipótese em que o requerimento deve ser acompanhado do respectivo comprovante do valor devido; e
- (d) DESCONHECIMENTO DA DÍVIDA OU CREDOR - hipótese em que o requerimento deve ser acompanhado de cópia de documento pessoal com foto do devedor e formulário de “termo de contestação” devidamente assinado.


Nivaldo Ribeiro
Promotor de Justiça
Coordenador-Geral do PROCON/MP

PARÁGRAFO TERCEIRO – Após o recebimento dos requerimentos/formulários mencionados na presente Cláusula, a COMPROMISSÁRIA os enviará para confirmação do respectivo Credor, antes de proceder a exclusão/alteração da anotação questionada em seu Cadastro de Inadimplentes. Caso, entretanto, o credor não concorde com o pedido de retificação enviado pelo consumidor, enviará resposta justificada à COMPROMISSÁRIA, que, neste caso, manterá a anotação e retornará ao PROCON, indicando as razões expostas pelo credor.

PARÁGRAFO QUARTO - Fica obrigada a COMPROMISSÁRIA, a partir da data da assinatura deste **TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA**, a divulgar, em seu site, os canais de atendimento da Serasa (ou agências conveniadas) em operação no Estado do Piauí, conforme indicado no Parágrafo Primeiro da Cláusula Segunda acima.

PARÁGRAFO QUINTO – Em caso de eventual rescisão do convênio celebrado com a CDL-PI, previsto no Parágrafo Primeiro “a”, acima, a SERASA terá um prazo de 90 (noventa) dias contados da data da rescisão para oferecer outro canal de atendimento, presencial ou eletrônico. Durante este período, os consumidores serão atendidos via Canal Direto com o Procon - PI.

III – AÇÕES DE EDUCAÇÃO FINANCEIRA

CLÁUSULA TERCEIRA - A COMPROMISSÁRIA se compromete a promover, às suas custas, Projeto de Educação Financeira direcionado especificamente à população do Estado do Piauí, conforme descrito no Anexo ao presente Termo.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - A divulgação do Projeto disposto no *caput* desta cláusula (rádio, sítios eletrônicos, redes sociais e panfletos) será realizada de acordo com o Anexo, às custas da COMPROMISSÁRIA.

PARÁGRAFO SEGUNDO - A veiculação da ampla divulgação de que trata este parágrafo será realizada em conjunto com a Coordenadoria de Comunicação Social do MPPI, com identificação institucional do Ministério Público no interesse da coletividade de consumidores – público alvo.

IV – GERAL

CLÁUSULA QUARTA - O descumprimento deste Termo de Ajustamento de Conduta, não justificado/sanado no prazo de até 15 (quinze) dias contados da data de recebimento de notificação do PROCON à COMPROMISSÁRIA, acarretará a imposição de multa à COMPROMISSÁRIA, no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), por descumprimento/evento, a ser revertida para o Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – FPDC, CNPJ nº 24.291.901/001-48 (Agência nº

Nivaldo Ribeiro
Promotor de Justiça
Coordenador-Geral do PROCON/MPPI

0029, Conta nº 899-8, OP 006, Caixa Econômica Federal), para a implantação e estruturação de novos PROCON's no Estado do Piauí.

PARÁGRAFO ÚNICO – A notificação de descumprimento, disposta no caput desta Cláusula, será realizada através de Carta Registrada, aos cuidados do Setor Jurídico, ao seguinte endereço: Alameda dos Quinimuras, nº 187, Planalto Paulista, CEP nº 04068-900, São Paulo/SP. Caso, haja mudança no endereço da Compromissária, esta deverá comunicar ao PROCON/MPPI, para viabilizar o aditamento deste TAC.

CLÁUSULA QUINTA – As Partes requerem a HOMOLOGAÇÃO do Termo de Ajustamento de Conduta pelo Poder Judiciário, para que surta os efeitos jurídicos e legais pretendidos, em especial nos autos do Processo nº 0022153-66.2013.8.18.0140, na 3ª Vara Cível da Comarca de Teresina-PI, para que essa ação seja extinta sem resolução do mérito, nos termos do artigo 487, inciso III, alínea “b”, do Código de Processo Civil.

CLÁUSULA SEXTA – Este Termo de Ajustamento de Conduta não prejudica eventual ação judicial promovida pelos consumidores ou terceiros no exercício de seus direitos individuais.

CLÁUSULA SÉTIMA– A abrangência deste Termo de Ajustamento de Conduta fica limitada ao Estado do Piauí.

CLÁUSULA OITAVA - A fiscalização do cumprimento das obrigações constantes neste Termo de Ajustamento de Conduta será realizada por servidores do Ministério Público, de ofício, ou em virtude de reclamação oferecida por terceiros.

CLÁUSULA NONA – Caso sobrevenha legislação ou decisão judicial que altere ou disponha sobre o assunto tratado neste Termo, ele deverá ser revisitado e, caso necessário, alterado pelas Partes.

CLÁUSULA DÉCIMA - Em atenção à Recomendação PGJ nº 01/2013 da Procuradoria Geral de Justiça, fica a empresa COMPROMISSÁRIA, obrigada, a partir da data da assinatura deste TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA, a divulgar as formas de contato com a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Piauí-OMP/PI, a critério da empresa, para que os usuários possam questionar o efetivo cumprimento dos ajustes celebrados.

PARÁGRAFO ÚNICO - As formas de contato para a OMP/PI são:

a) Disque 127; b) E-mail: ouvidoria@mppi.mp.br;

c) Telefone: (86) 3216 4550

d) Endereço: Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Piauí. Rua Lindolfo Monteiro, nº 911, Bairro de Fátima. CEP: 64.049-440 – Teresina/PI.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA– Fica eleito o foro de Teresina-PI para dirimir eventuais problemas decorrentes do presente Termo de Ajustamento de Conduta.

Nivaldo Ribeiro
Promotor de Justiça
Coordenador-Geral do PROCON/MP.F

E por estarem os signatários em comum acordo, firmam o presente Termo de Ajustamento de Conduta, em duas vias de igual teor, que terá eficácia de título executivo extrajudicial, na forma do art. 5º, §6º, da Lei nº 7.347/85.

Teresina-PI, 14 de Fevereiro de 2019.

Nivaldo Ribeiro – Promotor de Justiça
Coordenador Geral do PROCON/MMPI


Mariana Olivo de Cerqueira – OAB/SP nº 376173
SERASA S.A.


Priscila Ferrari Kauffmann -OAB/SP nº 206364
SERASA S.A.


Sérgio Fernandes
SERASA S.A.


Rodrigo Sanchez
SERASA S.A.

MPPI



ANEXO – EDUCAÇÃO FINANCEIRA

1.1. Projeto de Educação Financeira

- a) **Público Alvo:** população do Estado do Piauí.
- b) **Material a ser divulgado:** 30 Banners.
- c) **Prazo:** até 90 dias a contar da data da homologação do Termo.

1.2. Outras Providências:

Serasa Itinerante

a) **Descrição:** Atualmente há 60 milhões de pessoas negativadas em todo o País. Em meio à crise é importante que a população tenha acesso a informações mais claras que contribuam para o desempenho de sua vida econômica. Neste contexto, foi criado o Serasa Itinerante, um caminhão da Serasa destinado a passar por 40 Cidades de todo o País, durante o período de um ano, com um time comprometido em mudar a vida financeira do consumidor brasileiro. Principais atividades:

- **Consultas CPF** - possibilita o consumidor a verificar a situação do seu CPF no mercado, se possui pendências ou dívidas em aberto.
- **Serasa Limpa Nome** – possibilita o consumidor a negociar suas dívidas, com ofertas exclusivas, diretamente pelo site, com diversas empresas participantes.
- **Serasa Ensina** - divulgação de conteúdos relacionados à educação financeira, dicas de economia e novidades sobre o mercado e o mundo dos negócios.
- **Roteiro:** Teresina/PI – 02/07/2019 até 06/07/2019 (Local: Praça Pedro II)

Mídia Online

- a) **Público Alvo:** população do Estado do Piauí.
- b) **Descrição:** Vídeos de educação financeira disponibilizados no site da Serasa Consumidor e no canal do YouTube da Serasa Ensina, os quais visam ensinar os consumidores a **descomplicar a vida financeira**, ensinando a importância do planejamento financeiro.
- c) **Prazo:** até 90 dias a contar da data da homologação do Termo.

Radio Web

- a) **Descrição:** Apresentação de conteúdo de educação financeira por meio de **entrevista/palestras** em rádio, com abrangência nacional.
- b) **Prazo:** até 90 dias a contar da data da homologação do Termo.

Handwritten signature

Nivaldo Ribeiro
Promotor de Justiça
Coordenador-Geral do PROCC