



MPCE

Ministério Público
do Estado do Ceará

**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA**

TERMO DE COMPROMISSO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA

Pelo presente instrumento, nos termos do artigo 5º, § 6º, da Lei 7.347, de 24 de julho de 1985, de um lado **o Ministério Público do Estado do Ceará, através do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – DECON**, Órgão integrante, pelo Estado do Ceará, do Sistema Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor – SNDC, criado no âmbito das Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, com o fim precípua de coordenar a Política do Sistema Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, com competência, atribuições e atuação administrativa em toda a área deste Estado, conferidas pela Lei Estadual Complementar 30, de 26 de julho de 2002, neste ato representado por sua titular, **Promotora de Justiça ANN CELLY SAMPAIO CAVALCANTE, doravante denominada “COMPROMITENTE”**, e de outro lado a empresa abaixo discriminada:

EMBRACON ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIO, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 58.113.812/0001-23, com sede à Alameda Europa, nº 150, Bairro Tamboré, CEP 06.543-325, Santana do Parnaíba/SP, **doravante denominada COMPROMISSÁRIA**, representada, neste ato, pelo sócio-proprietário, Sr. Guido Savian Júnior, R.G. nº 6.870.578-5-SSP/SP, CPF/MF nº 735.473.448-91, brasileiro, casado, empresário, representado por seu Procurador, Sr. Marcelo Lopes Valente, OAB/SP nº 159.418, procuração em anexo e,



MPCE
Ministério Público
do Estado do Ceará

PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA

CONSIDERANDO que é dever do Ministério Público, através dos seus Órgãos de Execução, promover, dentre outras, a proteção e defesa dos direitos dos consumidores, considerados em sua amplitude coletiva, difusa ou individual homogênea;

CONSIDERANDO que o Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990) estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, sendo a natureza de tais preceitos de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, e 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias;

CONSIDERANDO que a Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo, dentre outros, o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e a harmonia das relações jurídicas de consumo;

CONSIDERANDO que a lei reconhece a vulnerabilidade do consumidor, o que reclama o estabelecimento de toda uma ordem jurídica voltada não apenas à sua proteção, mas, de igual, à sua defesa;

CONSIDERANDO que o consumidor, via de regra, mostra-se hipossuficiente face ao fornecedor de produtos e serviços, o que termina por acentuar a sua vulnerabilidade enquanto inserido no mercado de consumo;

CONSIDERANDO que o Estado Brasileiro busca a harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo, bem assim a compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), mas sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;



MPCE
Ministério Público
do Estado do Ceará

**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA**

CONSIDERANDO que é dever dos Órgãos de Execução do Ministério Público promover a coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, de sorte que o consumidor, ente vulnerável e, no mais das vezes, também hipossuficiente, não venha a sofrer danos em decorrência de tais abusos;

CONSIDERANDO que a responsabilidade do fornecedor em relação ao consumidor é de caráter objetivo – excetuadas as regras dos arts. 14, § 4º e 28, § 4º, ambos da Lei 8.078/1990 – constituindo, portanto, a regra geral do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, o que, de sua vez, justifica o dever de indenizar (art. 6º, inc. VI);

CONSIDERANDO que, dentre outros, são direitos básicos do consumidor o acesso à informação adequada, clara, precisa e ostensiva, bem como de ser protegido contra métodos comerciais desleais (art. 6º, incs. III e IV, CDC), bem assim a efetiva reparação dos danos patrimoniais sofridos;

CONSIDERANDO que a Lei Federal nº 11.795, de 08 de outubro de 2008, dispõe sobre o Sistema de Consórcio, o qual é o instrumento de progresso social que se destina a propiciar o acesso ao consumo de bens e serviços, constituído por administradoras de consórcio e grupos de consórcio;

CONSIDERANDO que este Órgão constantemente tem recebido reclamações individuais em desfavor da empresa **COMPROMISSÁRIA**;

CONSIDERANDO que a empresa **EMBRACON ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIO LTDA** busca majorar seu índice de resolutividade nas reclamações apresentadas pelos consumidores perante o DECON

CONSIDERANDO, todavia, que a empresa tem demonstrado interesse em adequar-se aos parâmetros delineados na legislação vigente, bem como aos que serão estabelecidos neste TAC, como forma de garantir o respeito e atenção ao Código de Defesa do Consumidor e demais normas correlatas;

CONSIDERANDO que a **COMPROMISSÁRIA** realizou a análise de forma pormenorizada das reclamações em andamento junto ao DECON e unidades descentralizadas, conforme listagens/informações prestadas pelo próprio órgão, seja através de CIP, aguardando audiência, aguardando distribuição automática, na Promotoria ainda não classificadas, para apresentação de soluções individualizadas, e em outras fases de andamento, com o exclusivo objetivo de findar a reclamação apresentada;

CONSIDERANDO que os casos identificados pelo órgão para fim de análise pela **COMPROMISSÁRIA** foram relacionados em planilha, identificando-se **AUTOR, N° DA RECLAMAÇÃO, LOCAL, OBJETO, MOTIVOS, FATOS, AUDIÊNCIA e FASE DE ANDAMENTO NO DECON**, conforme documento anexo (**ANEXO I**),

RESOLVEM

celebrar o presente **COMPROMISSO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA**, visando regularizar, sob o aspecto consumerista, a conduta da empresa desde a contratação até o encerramento do contrato de consórcio celebrado com seus clientes-consumidores, por meio da solução das demandas existentes no âmbito do DECON/CE e PROCON Assembleia (PROCON ALCE).

CAPÍTULO I – DO OBJETO



MPCE
Ministério Público
do Estado do Ceará

**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA**

O objeto consiste na efetiva contribuição para as políticas sociais de Proteção e Defesa do Consumidor, a rigor do que preconiza o Artigo 4º, do Código de Defesa do Consumidor, e, ao mesmo tempo, adequar a conduta da empresa que subscreve o presente TAC, para contribuir com as boas práticas consumeristas e que sirva de paradigma para outras empresas congêneres na realização de contratos de consórcio.

Este Compromisso de Ajustamento de Conduta tem por finalidade elevar o índice de resolutividade das reclamações individuais formalizadas desfavor da COMPROMISSÁRIA na sede do DECON/CE e no PROCON ALCE, mediante a realização de análise individualizada das reclamações em andamento para consequente busca de resolução de cada demanda.

CAPÍTULO II – DAS OBRIGAÇÕES DAS EMPRESAS COMPROMISSÁRIAS

CLÁUSULA 1ª. A EMBRACON compromete-se, dentro do prazo de 60 (sessenta) dias corridos, a contatar todos os consumidores titulares das reclamações listadas no ANEXO I e oportunizar resolução para cada caso, apresentando proposta de acordo para os consumidores.

§ 1º. O presente compromisso de ajustamento de conduta fica limitado às reclamações constantes no Anexo I.

§ 2º. Quando o acordo versar sobre o pagamento de valor em moeda corrente no país, o pagamento será feito em até 10 (dez) dias úteis, mediante depósito bancário na conta do consumidor.

§ 3º. Para efeito de contagem do prazo mencionado no *caput*, as partes convencionam que o termo inicial se dará a partir do primeiro dia útil subsequente à data de subscrição do presente TAC, incluindo-se na contagem do prazo os finais de semana e feriados.

CLÁUSULA 2ª. Para os casos envolvendo reclamação com pedido de restituição de valores, contratos cancelados e/ou excluídos e que buscam ressarcimento diferente daquele determinado na Lei dos Consórcios (Lei Federal nº 11.795/08), nos termos contratuais e na jurisprudência¹, a EMBRACON compromete-se a prestar todos os esclarecimentos necessários sobre as cláusulas do contrato e termos da lei, disponibilização de documentação que venha a ser requerida e que seja pertinente ao caso, bem como prestação de informações outras que venham a sanar as dúvidas dos consumidores.

Parágrafo único. Nos casos em que a reclamação do consumidor perdeu o objeto no processo (Ex.: o bem entregue, acordo extrajudicial ou judicial, quitação da cota, procedimentos arquivados no SINDEC, dentre outros casos em que não haja possibilidade de acordo), deverão ser encaminhados à sede do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor todos os documentos que comprovam a ausência de previsão legal ou contratual para a restituição de valores ou para os casos de cancelamento ou exclusão contratuais, devendo, para tanto, fazer referência ao Procedimento Administrativo.

CLÁUSULA 3ª. A empresa procederá ao encaminhamento dos comprovantes de cumprimento dos acordos ao Setor de Protocolo do DECON/CE, situado à Rua Barão de Aratanha, nº 100, térreo, bairro Centro, Fortaleza/CE, CEP: 60.050-070, quando se tratar de transações referentes aos processos administrativos instaurados na sede do Programa Estadual de Defesa do Consumidor ou no Procon Assembleia, para que possam ser anexados aos respectivos procedimentos.

Parágrafo único. Nos casos de acordos firmados em processos administrativos instaurados nas unidades descentralizadas do DECON, os comprovantes deverão ser encaminhados para as respectivas unidades de origem, devendo ser encaminhada, ainda, cópia para o Setor de Protocolo da sede do DECON/CE.

1 STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.119.300 - RS (2009/0013327-2)

CLÁUSULA 4ª. Na impossibilidade de firmar acordo em face da recusa do consumidor, ou em decorrência de dados incorretos apresentados pelo consumidor, a empresa compromete-se a demonstrar que buscou satisfazer o TAC firmado no âmbito do Ministério Público, através deste Órgão, fazendo-o por meio de carta registrada dirigida ao consumidor, telegrama, *e-mail* ou qualquer outro meio idôneo.

CLÁUSULA 5ª. A EMBRACON ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIO LTDA compromete-se a empenhar-se no cumprimento de todas as boas práticas no atendimento e nos procedimentos de pré-venda e pós-venda, com o intuito de atender os princípios de transparência e informação insculpidos na Legislação Consumerista.

CAPÍTULO III – DA FISCALIZAÇÃO

CLÁUSULA 6ª. O acompanhamento, a fiscalização e a verificação do cumprimento do presente Termo de Ajustamento de Conduta serão feitos por esta Secretaria-Executiva ou qualquer titular das Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor deste Órgão.

Parágrafo Único: Para fins do *caput*, o Ministério Público Estadual procederá, no âmbito do DECON/CE, com a instauração de Procedimento de Acompanhamento do Cumprimento do TAC, podendo ainda requisitar informações e relatórios sobre as análises das reclamações, o andamento e o cumprimento das obrigações constantes nas cláusulas deste Termo de Ajustamento de Conduta, bem como do cumprimento dos acordos eventualmente formalizados.

CAPÍTULO IV – DA PUBLICIDADE

CLÁUSULA 7ª. O Ministério Público do Estado do Ceará promoverá a publicação do presente Termo de Ajustamento de Conduta no Diário Oficial do Ministério Público para



MPCE
Ministério Público
do Estado do Ceará

**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA**

atender à sua necessária publicidade, dada a relevância da formalização do referido instrumento para a coletividade de consumidores.

**CAPÍTULO V – DAS PENALIDADES E RESPONSABILIDADES PELO
DESCUMPRIMENTO DO PRESENTE TERMO**

Seção I – Da Multa Por Descumprimento do TAC

CLÁUSULA 8ª. Em caso de descumprimento voluntário e inescusável pela empresa **COMPROMISSÁRIA** de quaisquer das obrigações a elas impostas nas cláusulas deste Termo, será aplicada, para cada processo administrativo em que forem descumpridas as cláusulas estabelecidas neste documento, multa no valor correspondente a **5.000 (cinco mil) UFIRCE**, que se operará de pleno direito.

§ 1º. Em caso de descumprimento deste Termo de Ajustamento de Conduta, será dada continuidade ao Procedimento Administrativo individual em face da Compromissária, seguindo o seu regular processamento.

§ 2º. Os valores eventualmente devidos por conta do descumprimento previsto nesta cláusula 10ª reverterão ao Fundo de Defesa dos Direitos Difusos do Estado do Ceará (Lei Complementar Estadual 46, de 15 de julho de 2004), conta-corrente nº 23.291-8, da agência 919, da Caixa Econômica Federal (operação 006), através de pagamento de Documento de Arrecadação Estadual gerado pela Secretaria Executiva do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, com vencimento de 30 (trinta) dias a contar da sua expedição, ou qualquer outro meio que venha a substituí-lo.

Seção II – Da Multa Compensatória

CLÁUSULA 9ª. Tendo em vista que é parte demandada em diversos procedimentos

administrativos em trâmite perante este Órgão e suas unidades descentralizadas, a **COMPROMISSÁRIA** efetuará o pagamento, no prazo de 30 (trinta) dias a contar da assinatura do presente TAC, de uma **multa compensatória no valor de 5.000 (cinco mil) UFIRCE**, devendo a **COMPROMISSÁRIA** apresentar o comprovante original do seu pagamento, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar do seu vencimento.

§ 1º. O pagamento da multa prevista no caput não produzirá efeitos em relação a outros processos administrativos que transitaram em julgado com a aplicação de multa à **COMPROMISSÁRIA**.

§ 2º. A multa compensatória será revertida para o Fundo Estadual de Direitos Difusos - FDID, com a finalidade de ressarcir a coletividade por danos causados aos INTERESSES DIFUSOS do Estado do Ceará, criado pela Lei Complementar nº 46, de 15 de julho de 2004, ou a qualquer outro que venha a sucedê-lo;

CAPÍTULO VI – DAS CONDIÇÕES GERAIS

CLÁUSULA 10ª. O cumprimento do TAC far-se-á **independentemente de eventual aplicação de sanções administrativas pelas Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor** atuantes no Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, ficando exclusivamente a critério do Promotor de Justiça titular proceder, ou não, com o arquivamento do Procedimento Administrativo tramitante em sua respectiva Promotoria de Justiça.

CLÁUSULA 11ª. A composição obtida entre consumidor e EMBRACON ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIO LTDA., desde que efetivamente cumprida, ocasionará o arquivamento do processo administrativo em trâmite na Secretaria Executiva do DECON/CE ou na unidade do Procon Assembleia, sem a incidência de qualquer penalidade ou sanção administrativa.



MPCE
Ministério Público
do Estado do Ceará

**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA**

§ 1º. Nos termos do Caput da Cláusula Terceira e Parágrafo Único, a EMBRACON deverá apresentar ao DECON meios de comprovação, com objetivo de demonstrar o cumprimento dos acordos formalizados entre as partes.

CLÁUSULA 12ª. O presente Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta terá eficácia de título executivo extrajudicial, na forma dos arts. 5º e 6º da Lei 7.347 e art. 784, IV, do Novo Código de Processo Civil (Lei nº 13.105/2015).

E, por estarem as partes de acordo, firmam o presente em 3 (três) vias de igual teor.

Fortaleza, 13 de agosto de 2019.

Ann Celly Sampaio
Promotora de Justiça
Secretária Executiva

EMBRACON ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIO
Representante Legal

Testemunharam a subscrição do presente Termo de Ajustamento de Conduta:

Michele Barbosa Felisbino
CPF nº 221.871.608-90

Rochelle Mesquita Loiola
Assessora Técnica – Mat. 216.759-1-1



MPCE

Ministério Público
do Estado do Ceará

**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA**