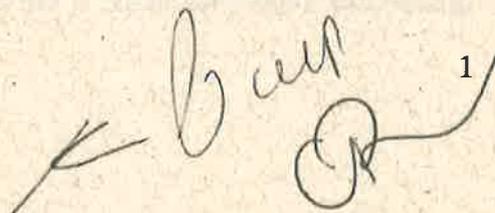


TERMO DE COMPROMISSO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA

Pelo presente instrumento, o **DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR DA SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR DO MINISTÉRIO DA JUSTIÇA**, situado na Esplanada dos Ministérios, Brasília, Distrito Federal, doravante denominado **COMPROMITENTE**, neste ato representado pela Diretora Substituta Lorena Tamanini Rocha Tavares, a **CREFISA S.A - CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTOS**, instituição financeira privada, inscrita no CNPJ sob o nº 60.779.196/0001-96, com sede na Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, na Rua Canadá, nº 387, Jardim América, CEP. 01436-000, doravante denominada **COMPROMISSÁRIA**, neste ato representada pela sua Presidente, Leila Mejdalani Pereira, inscrita na OAB/SP sob o nº 128.457, e Celita Rosenthal, inscrita na OAB/SP sob o nº 201.351, conforme instrumento de mandato acostado (Protocolado nº 08012.003146/2015-74), do Processo Administrativo nº 08000.028826/2013-78, com supedâneo no § 6º do art. 5º da Lei nº 7.347, de 1985, c/c o art. 6º do Decreto nº 2.181, de 1997, têm entre si justo e acertado o seguinte:

A – Considerando que a Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito a sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria de sua qualidade de vida, bem como a transparência e a harmonia das relações de consumo, atendidos, dentre outros, o princípio da harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e 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), sempre com base na boa-fé e no equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores (art. 4º, inciso III, da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Código de Defesa do Consumidor);

B – Considerando que aos órgãos públicos compete zelar pela efetividade e cumprimento da legislação consumerista, mediante ações preventivas, repressivas e sancionatórias, fiscalizando e controlando a produção, o fornecimento e a publicidade de produtos e serviços, no interesse da preservação da vida, da saúde, da segurança, da informação e do bem-estar do consumidor, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, e 174, da Constituição; arts. 4º, inciso II, alínea "a", e inciso VI, 55, *caput* e § 1º, e 106, incisos VIII e XIII, do CDC; arts. 3º, inciso X, 9º, e 18, § 2º, do Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997;


1

C – Considerando que em dezembro de 2013 o Banco Central do Brasil, por intermédio do Ofício nº 06/2013 – BCB/Decon/Colog encaminhou denúncia em face da **COMPROMISSÁRIA**, noticiando que a instituição financeira efetuava operações que poderiam caracterizar violação à Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990;

D - Considerando que o Banco Central do Brasil enviou documentação, inclusive 12 (doze) contratos de 04 (quatro) consumidores diferentes, contendo registros de que a **COMPROMISSÁRIA** cobrava Tarifa de Confecção de Cadastro (TCC), na realização de uma nova operação, de um mesmo consumidor, com vínculo à instituição e instrumento contratual anterior ainda vigente;

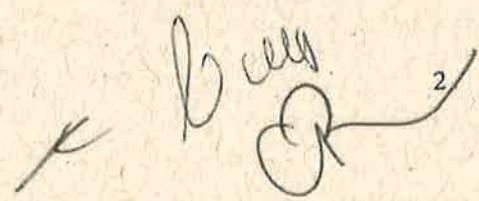
E – Considerando que anexa à documentação encaminhada pelo Banco Central do Brasil há uma notificação extrajudicial de consumidor em que a **COMPROMISSÁRIA**, ao ser provocada sobre o entendimento quanto à incidência da cobrança de Tarifa de Confecção de Cadastro estando vigente relação contratual anterior, apresenta como resposta o entendimento de que a referida cobrança é lícita, mesmo pendente relação jurídica anterior;

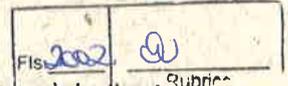
F - Considerando a instauração do Processo Administrativo nº 08000.028826/2013-78, pelo Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, da Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça, para apurar a existência de indícios de infrações aos arts. 4º, *caput*, incisos I e III, 6º, incisos III e IV, 39, incisos V e X, do Código de Defesa do Consumidor, referentes à cobrança da Tarifa de Confecção Cadastro (TCC) na realização de nova operação, com consumidores que já possuíam contrato de crédito vigente com a instituição financeira;

G – Considerando que, a **COMPROMISSÁRIA**, na defesa administrativa apresentada, justificou que não cobra Tarifa de Confecção de Cadastro de cliente que já possui operação de crédito vigente e que segundo seu entendimento, a cada nova operação há o início de um novo relacionamento com seus clientes, em razão da inexistência de vínculo permanente com a instituição;

H – Considerando que com base no teor e no número elevado de reclamações obtidas pela pesquisa SINDEC, a **COMPROMISSÁRIA** foi notificada para apresentar alguns esclarecimentos, e se manifestou explicando que a situação do consumidor com a instituição é de vínculo esporádico, pois a cada nova operação se inicia um novo vínculo, com nova análise do cadastro, sendo o serviço regularmente prestado, estando presente o fato gerador da cobrança e sendo observadas as normas do Banco Central do Brasil;

I – Considerando que, em junho de 2015, a **COMPROMISSÁRIA** foi intimada para apresentar alegações finais e em sua defesa informou que o termo "cadastro" significa a

Handwritten signature and initials, possibly 'B. Kelly' and 'R', with a small number '2' written to the right.



realização de uma pesquisa, em que se verifica a situação financeira do potencial cliente, bem como sua real capacidade de comprometimento de renda e ressaltou que a cada nova operação há o início de um novo relacionamento com seus clientes, por entender que não mantêm vínculo de forma contínua;

J – Considerando que foi proferida decisão do Processo Administrativo nº 08000.028826/2013-78, pelo Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, da Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça, que aplicou sanção de multa em face da **COMPROMISSÁRIA** no valor de R\$ 8.202.966,35 (oito milhões, duzentos e dois mil, novecentos e sessenta e seis reais e trinta e cinco centavos) e determinou a devolução em dobro do valor cobrado indevidamente, em razão da prática abusiva atinente à cobrança indevida de Tarifa de Confecção de Cadastro (TCC) na realização de uma nova operação, com consumidores que já possuíam contrato de crédito vigente com a instituição financeira, em afronta ao disposto nos arts. 4º, *caput*, incisos I e III, 6º, incisos III e IV, e 39, incisos V e X, do Código de Defesa do Consumidor;

L – Considerando que a **COMPROMISSÁRIA** interpôs recurso, ocasião que sustentou que nenhuma tarifa de cadastro foi cobrada de clientes que possuíam vínculo ativo com a instituição, mas que o valor cobrado se referia a juros, e que, ainda que tivesse ocorrido à cobrança da tarifa, entende-se que ela teria sido regular;

M - Considerando, por derradeiro, que a fase na qual tramita o referido processo administrativo admite o ajustamento da conduta, diante da norma de proteção e defesa do consumidor, e as partes possuem interesse em por fim às controvérsias existentes na aludida ação;

N - Considerando que, o Decreto 8.573/15, tendo em vista o disposto no art. 4º, *caput*, incisos III e V, da Lei nº 8.078/90, institucionaliza o sistema alternativo de solução de conflitos de consumo - Consumidor.gov.br, de natureza gratuita e alcance nacional, na forma de sitio na internet, com a finalidade de estimular a autocomposição entre consumidores e fornecedores para solução de demandas de consumo;

O - Considerando que em face da natureza autocompositiva da ferramenta, a plataforma Consumidor.gov.br possibilitou a cooperação entre Senacon e diversos órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e Sistema de Justiça, como Procons, Defensorias Públicas, Ministérios Públicos e Tribunais de Justiça, de modo que até o momento mais de 235 mil atendimentos já foram finalizados através do sistema;

P- Considerando que nos termos da Lei 13.105/15, o Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos, de modo que, a conciliação, a mediação e

[Handwritten signatures and initials]

outros métodos de solução consensual deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial;

Q- Considerando que a criação dos Órgãos de Proteção e Defesa do Consumidor fundamentou-se na tarefa do Estado de proteger o consumidor, por meio da fiscalização das relações de consumo e da solução de conflitos individuais e coletivos na via administrativa, e que a atuação desses órgãos na resolução de conflitos é cada vez maior na atual sociedade de consumo, sobretudo porque, além de apresentarem elevados índices de acordo, proporcionam soluções rápidas às demandas do cidadão, evitando o encaminhamento desses conflitos ao Judiciário;

RESOLVEM, o **DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR DA SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR DO MINISTÉRIO DA JUSTIÇA** e a **CREFISA S.A – CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTOS**, em consonância com o disposto no art. 5º da Lei nº 7.347, de 1985, c/c o art. 6º do Decreto nº 2.181, de 1997, celebrar o presente **TERMO DE COMPROMISSO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA**, em conformidade com as Cláusulas e condições seguintes:

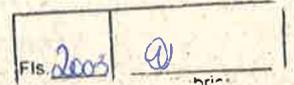
DO OBJETO

CLÁUSULA PRIMEIRA

Este Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta tem por objeto manter, preservar, estabelecer e proteger as relações de consumo, bem como os direitos e garantias dos consumidores; neste específico caso, as cobranças de Tarifa de Confecção de Cadastro nos Contratos de Crédito, que deram causa à decisão do Processo Administrativo nº 08000.028826/2013-78, com vistas a possibilitar a restituição aos consumidores dos valores de Tarifa de Confecção de Cadastro (TCC) cobrados na realização de nova operação, com consumidores que já possuíam contrato de crédito vigente com a instituição financeira. Esses compromissos serão demonstrados pela **COMPROMISSÁRIA** ao término do prazo do cumprimento deste Termo. Compromete-se, pois, a **COMPROMISSÁRIA**, a abster-se de praticá-las ou de adotar qualquer conduta afrontosa às normas supracitadas, cumprindo fielmente as obrigações aqui estipuladas.

DAS OBRIGAÇÕES

CLÁUSULA SEGUNDA: Tarifa de Confeção de Cadastro



Para a consecução do objeto deste Instrumento, a **COMPROMISSÁRIA** obriga-se a devolver aos consumidores adimplentes com as operações de crédito contratadas, o valor correspondente a Tarifa de Confeção de Cadastro eventualmente cobrada daqueles que já possuíam contrato de crédito vigente com a instituição financeira na realização de uma nova operação, após 1º de março de 2011, quando entrou em vigor a Resolução CMN nº 3.919, de 2010.

§ 1º O valor atualizado da referida tarifa será restituído da seguinte forma:

I – A **COMPROMISSÁRIA** se compromete a apresentar à Senacon no prazo máximo de 60 (sessenta) dias após a assinatura do presente Termo, a lista nominal de todos os consumidores que foram cobrados de valor correspondente à Tarifa de Confeção de Cadastro por nova operação de crédito, na vigência de contrato de crédito anteriormente firmado;

II – A **COMPROMISSÁRIA** se compromete a realizar ou entrar em contato com os respectivos consumidores listados, por meio dos números dos telefones constantes em seus cadastros, a fim de obter os dados bancários de titularidade do consumidor para que o crédito possa ser realizado. Serão realizadas até 3 (três) tentativas para estabelecimento de contato, em um período de até 60 (sessenta) dias;

III – Não havendo êxito no contato telefônico mencionado no item II, a **COMPROMISSÁRIA** enviará correspondência aos consumidores, para o endereço constante em seus cadastros, prestando orientação para que os mesmos possam indicar seus dados bancários de sua titularidade, por meio de contato telefônico ou e-mail, para que seja possível efetuar o crédito do valor atualizado da Tarifa cobrada;

IV – Para os consumidores que se encontrem inadimplentes, a **COMPROMISSÁRIA** realizará o ressarcimento mediante a compensação do valor da Tarifa de Cadastro cobrada nos termos do *caput* desta cláusula no ato do pagamento da respectiva dívida;

V – A **COMPROMISSÁRIA** também se compromete a veicular na sua página eletrônica, em um período de 180 (cento e oitenta) dias, orientações aos

consumidores acerca da devolução da Tarifa de Cadastro em observância as obrigações previstas no presente ajuste.

VI – Ao final dos 180 dias, a **COMPROMISSÁRIA** publicará edital contendo o nome dos consumidores que não foram localizados através das formas de contato descritas nos incisos II e III da presente cláusula, prestando orientações aos consumidores de como proceder para receber os valores que lhe são devidos por ocasião do presente ajuste.

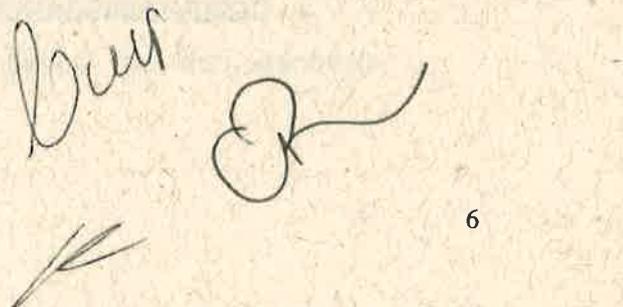
VII – Vencido o prazo de 5 (cinco) anos da assinatura do **TERMO** os valores eventualmente não devolvidos por ocasião da impossibilidade de contato com os respectivos consumidores, em que pese os esforços de contato discriminados no presente instrumento, deverão ser recolhidos ao **FUNDO DE DIREITOS DIFUSOS – FDD**.

§ 2º A **COMPROMISSÁRIA** se compromete a efetuar o pagamento do valor atualizado da Tarifa de Cadastro em 15 (quinze) dias úteis após o levantamento dos dados bancários do consumidor.

§3º Os comunicados a serem utilizados no contato com os consumidores, na mensagem na página eletrônica da empresa e no edital, deverão ser formalmente submetidos ao conhecimento do **COMPROMITENTE**.

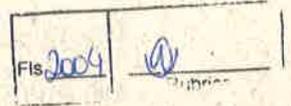
§ 4º A **COMPROMISSARIA** durante o decurso da vigência do presente Termo, apresentará bimestralmente ao **COMPROMITENTE** relatório contendo o andamento do procedimento de devolução, incluindo os valores efetivamente devolvidos, os valores compensados, os valores não reclamados pelos clientes não localizados (anexando o número do aviso de recebimento dos correios), bem como a relação dos consumidores que discordarem do valor a ser restituído. Na prestação de contas o relatório deverá conter ainda o nome completo, CPF, endereço, telefone e número dos contratos dos consumidores.

§ 5º O presente Termo produzirá efeitos em todo território nacional.



Handwritten signatures and initials at the bottom of the page, including a large signature on the right and several smaller ones below.

DA COMPENSAÇÃO À COLETIVIDADE DE CONSUMIDORES



CLÁUSULA TERCEIRA

Fica ajustado que a **COMPROMISSÁRIA**, conforme estabelecido pelo **COMPROMITENTE**, destinará o valor de R\$ 7.500.000,00 (sete milhões e quinhentos mil reais) ao projeto de evolução do sistema informatizado Consumidor.gov.br com vistas a possibilitar atuação integrada e articulada dos órgãos do Sistema Nacional do Consumidor e do Sistema de Justiça no atendimento aos consumidores para solução e prevenção de conflitos de consumo judicializados.

§ 1º No prazo máximo de 60 (sessenta) dias após a assinatura do TERMO, a proposta de execução do Projeto de evolução do sistema informatizado Consumidor.gov.br deverá ser apresentada ao **COMPROMITENTE acompanhada de garantia do valor a ser destinado**, que o submeterá ao conhecimento do **Grupo de Trabalho instituído pela Portaria da Secretaria Nacional do Consumidor nº 4 de 02 de abril de 2015** e que por decorrência de suas atribuições, uma vez aprovado, acompanhará toda execução do projeto.

§ 2º A elaboração da proposta deverá respeitar o Documento de Visão (ANEXO I) elaborado e aprovado pela **SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR** com o apoio do Grupo de Trabalho criado pela portaria mencionada na cláusula anterior, e necessariamente deverá prever os serviços de desenvolvimento, hospedagem, sustentação, migração e suporte para manutenções evolutivas e corretivas.

§ 3º Respeitado o escopo do projeto, em decorrência de mudanças necessárias ao bom desenvolvimento do sistema, os recursos financeiros poderão ser remanejados entre serviços listados na cláusula anterior, desde que, sejam estes integralmente investidos no sistema Consumidor.gov.br.

§ 4º A aprovação da proposta apresentada no prazo estipulado será indicada formalmente pelo **COMPROMITENTE** à **COMPROMISSÁRIA** por meio de documento específico.

§ 5º O acompanhamento da execução técnica do projeto, incluindo a interlocução técnica com o eventual desenvolvedor e a validação das entregas se dará exclusivamente pela área técnica designada pela **SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR** não devendo haver qualquer envolvimento da **COMPROMISSÁRIA** nas atividades técnicas relacionadas à sua execução.

Handwritten signatures and initials:
- A large signature on the right side of the page.
- A signature that looks like "Bert" in the bottom center.
- A signature that looks like "OR" in the bottom right.
- A signature that looks like "K" in the bottom left.

§ 6º O prazo para execução do projeto será de 36 (trinta e seis meses) podendo o mesmo ser prorrogado por igual período, caso seja necessário em benefício da conclusão do projeto, desde que não implique em acréscimo no valor ajustado em âmbito do presente TERMO.

§ 7º A **COMPROMISSÁRIA** apresentará à **COMPROMITENTE** semestralmente informe descritivo-financeiro detalhado do andamento do projeto previsto na cláusula terceira.

§ 8ª A **COMPROMISSÁRIA** apresentará anualmente relatório de prestação de contas das obrigações assumidas em âmbito do presente Termo.

DAS INFORMAÇÕES

CLÁUSULA QUARTA

A **COMPROMISSÁRIA** entregará ao **DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR DA SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR**, em observância aos respectivos prazos estipulados, a documentação probatória do cumprimento de todas as obrigações assumidas em âmbito do presente Termo.

DA SUSPENSÃO DO PROCESSO ADMINISTRATIVO

CLÁUSULA QUINTA

O Processo Administrativo nº 08000.028826/2013-78, objeto deste Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta, ficará suspenso durante todo seu período de vigência, ficando estipulado que o início da suspensão dar-se-á a partir da publicação do presente ajuste.

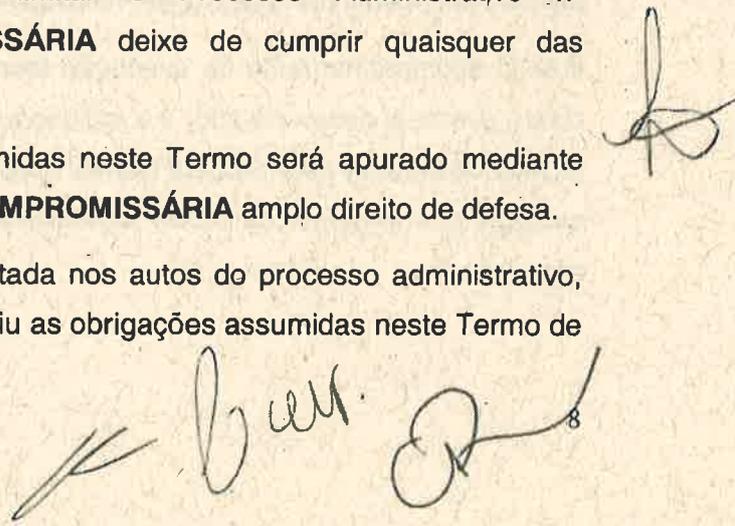
DAS SANÇÕES EM CASO DE DESCUMPRIMENTO

CLÁUSULA SEXTA

O **COMPROMITENTE** poderá voltar a tramitar o Processo Administrativo nº 08000.028826/2013-78, caso a **COMPROMISSÁRIA** deixe de cumprir quaisquer das obrigações aqui estabelecidas.

§ 1º O descumprimento das obrigações assumidas neste Termo será apurado mediante processo regular, em que seja assegurado à **COMPROMISSÁRIA** amplo direito de defesa.

§ 2º Caso se constate, após a defesa apresentada nos autos do processo administrativo, que a **COMPROMISSÁRIA** realmente descumpriu as obrigações assumidas neste Termo de



Fis. 105 0

Compromisso, o **COMPROMITENTE** poderá aplicar multa diária no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), contada a partir do décimo dia da data do recebimento da notificação do **DPDC** informando sobre o descumprimento do TAC, cessando a fluência da referida multa tão logo a **COMPROMISSÁRIA** comprove, documentalmente, o atendimento das determinações, sem prejuízo das sanções administrativas previstas no art. 56, incisos I a XII, do CDC, e das eventuais responsabilidades civil e criminal decorrentes.

§ 3º Sem prejuízo da inscrição das obrigações aqui assumidas, o presente compromisso constitui título executivo extrajudicial, nos termos do art. 5º, § 6º, da Lei nº 7.347/85.

DO ARQUIVAMENTO

CLÁUSULA SÉTIMA

O Processo Administrativo nº 08000.028826/2013-78, será arquivado nos termos do art. 6º, §4º, do Decreto nº 2.181, de 1997, uma vez formalmente comprovado ao **DPDC**, pela **COMPROMISSÁRIA**, o cumprimento de todas as obrigações aqui pactuadas.

A comprovação do cumprimento do presente TAC dar-se-á por petição juntada aos autos do referido processo administrativo.

Parágrafo único. O arquivamento do presente instrumento não comprometerá o direito do consumidor de a qualquer tempo, respeitado o prazo prescricional, solicitar as devoluções dos valores discriminados no presente termo.

DA PUBLICIDADE

CLÁUSULA OITAVA

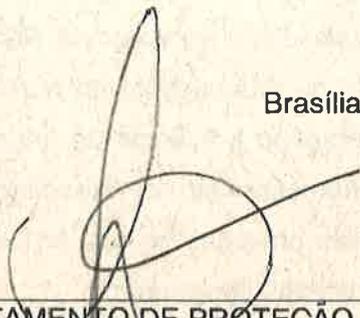
Este Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta será publicado pelo **COMPROMITENTE**, em sua íntegra, no Diário Oficial da União, para que surta seus legais e jurídicos efeitos.

O **COMPROMITENTE** se compromete a enviar notícia da celebração do presente Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta a todos os integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

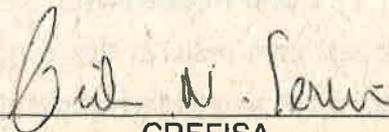
É, por estarem de acordo, todos assinam o presente Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta, em duas vias de igual teor e forma, sendo uma via entregue ao Representante Legal da **COMPROMISSÁRIA** e a outra via juntada ao Processo Administrativo nº 08000.028826/2013-78.

[Handwritten signatures and initials]

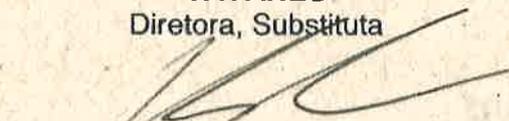
Brasília-DF, 25 de janeiro de 2016.



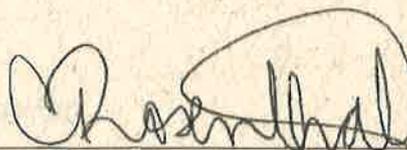
DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E
DEFESA DO CONSUMIDOR
**LORENA TAMANINI ROCHA
TAVARES**
Diretora, Substituta



REFISA
LEILA MEJDALANI PEREIRA
Presidente



DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E
DEFESA DO CONSUMIDOR
**KLEBER JOSÉ TRINTA MOREIRA
E LOPES**
Coordenador-Geral de Consultoria
Técnica e Processos Administrativos



REFISA
CELITA ROSENTHAL
Advogada
OAB/SP nº 201.351