



MPMG Nº 154/2014

Termo de Cooperação Técnica Nº 15/2014
, que entre si celebram a União Federal,
por meio da Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), com a
interveniência do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, e o
Ministério Público do Estado de Minas Gerais, por intermédio da Procuradoria
Geral de Justiça, com a intervenção
do Programa Estadual de Defesa do Consumidor (Procon-MG), para adesão
ao serviço CONSUMIDOR.GOV.BR

Publicado em 09/01/2015
Protocolado em 12/01/2015
6941
SICOPON

A **UNIÃO FEDERAL**, por meio da **SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR**, inscrita no CNPJ sob o nº 00.394.494/0005-60, com sede na Esplanada dos Ministérios, Bloco T, 5º andar, sala 538, Brasília-DF, CEP 70.064-900, doravante denominada **SENACON**, neste ato representada pela Sra. Juliana Pereira da Silva, Secretária Nacional do Consumidor, inscrita no CPF sob nº 156.284.358-30, com intervenção do **DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**, e o **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS**, com sede na Avenida Álvares Cabral, nº 1.690, Bairro Santo Agostinho, Belo Horizonte/MG, CNPJ nº 20.971.057/0001-45, por intermédio da Procuradoria Geral de Justiça do Estado de Minas Gerais, neste ato representada por sua Procuradora-Geral de Justiça, Dra. Maria Odete Souto Pereira, com a intervenção do **PROGRAMA ESTADUAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR**, com sede na Rua dos Goitacazes, nº 1202, Centro, Belo Horizonte, Minas Gerais, doravante denominado **PROCON-MG**, neste ato representada por seu Coordenador, Dr. Fernando Ferreira Abreu, portador do RG nº M-8.015.264, inscrito no CPF sob o nº 004.191.386-84, firmam o presente Termo de Cooperação Técnica, obedecendo à seguinte forma:

CLÁUSULA PRIMEIRA – Do objeto

O presente termo tem como objeto a adesão ao Sistema de Solução Alternativa de Conflitos **CONSUMIDOR.GOV.BR**, mantido pela Senacon por meio de plataforma tecnológica de informação, interação e compartilhamento de dados.

Parágrafo único - O Procon-MG, em conjunto com a Senacon, realizará o monitoramento dos dados das reclamações formuladas pelo consumidor e da conduta dos respectivos fornecedores, no âmbito de sua atuação.

CLÁUSULA SEGUNDA – Do acesso

O acesso à plataforma Consumidor.gov.br permitirá:

- a. Monitorar em âmbito coletivo as reclamações e informações apresentadas pelos consumidores, as respostas das empresas, bem como toda e qualquer informação relevante inserida na plataforma;
- b. Acompanhar e analisar as reclamações formuladas pelo consumidor, com a finalidade de promover correções necessárias, restritas ao seu âmbito de atuação, respeitando-se a jurisdição dos demais Procons integrado ao sistema;
- c. Avaliar a procedência ou não da solicitação de recusa do fornecedor, observada a justificativa empregada pela empresa considerando as hipóteses previstas nos Termos de Uso, que constam em anexo a este instrumento;
- d. Consultar e importar os dados relativos aos atendimentos aos consumidores em seu âmbito de atuação, comprometendo-se no uso dos mesmos a observar as políticas e diretrizes do **CONSUMIDOR.GOV.BR**.

CLÁUSULA TERCEIRA - Das condições de uso

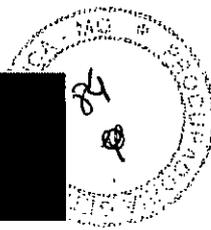
Pelo presente, o Procon-MG concorda integralmente com as seguintes condições:

- a. Cumprir todas as regras previstas neste **Termo de Cooperação Técnica**;
- b. Realizar a gestão dos dados e informações obtidos por meio da plataforma **CONSUMIDOR.GOV.BR** no âmbito de sua competência territorial para que sejam empregados como subsídios de ações para promoção de políticas públicas;
- c. Atuar na plataforma **CONSUMIDOR.GOV.BR** observando os princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade;
- d. Comunicar imediatamente à Senacon a ocorrência de qualquer fato que possa gerar prejuízo ao bom funcionamento da ferramenta ou ainda prejudicar direitos ou danos a imagem ou privacidade de qualquer usuário do **CONSUMIDOR.GOV.BR**;
- e. Manter atualizado o cadastro dos usuários, indicando o responsável pela interlocução junto à Senacon.

CLÁUSULA QUARTA - Das atribuições do PROCON-MG

- a. Monitorar e analisar periodicamente os registros realizados em âmbito da plataforma, focando na qualidade das informações produzidas;
- b. Designar e manter corpo técnico qualificado para operar a plataforma e acompanhar a resolução das reclamações formuladas pelos consumidores, a partir do monitoramento coletivo dos atendimentos registrados;

Procon



- c. Avaliar a procedência ou não da solicitação de recusa do registro de reclamação formulada pelo fornecedor, considerando as hipóteses previstas nos Termos de Uso e seus fundamentos, no prazo de 15 (quinze) dias;
- d. Realizar a gestão dos dados e informações obtidos por meio da plataforma **CONSUMIDOR.GOV.BR** para que sejam empregados como subsídios de ações voltadas a garantia de efetividade da plataforma, bem como para políticas de aprimoramento dos atendimentos dedicados aos consumidores pelas empresas participantes;
- e. Orientar os consumidores e fornecedores que recorrem ao Procon-MG, por quaisquer de seus canais de atendimento, a respeito da finalidade e políticas de funcionamento da plataforma;
- f. Em âmbito da sua localidade de atuação, atuar em conjunto com a Senacon em busca da ampliação da base de empresas participantes do **CONSUMIDOR.GOV.BR**, ampliando o atendimento aos consumidores;
- g. Observar as regras e prazos previstos nos Termos de Uso, Termo de Responsabilidade anexo ao formulário de Solicitação de Acesso ao sistema, demais documentos relativos ao **CONSUMIDOR.GOV.BR**, bem como as Políticas e Diretrizes de atendimento inerentes ao uso da plataforma;

CLÁUSULA QUINTA - Das atribuições da Secretaria Nacional do Consumidor

- a. Assegurar que o armazenamento das informações obedeça a padrões adequados de segurança, confidencialidade e integridade;
- b. Prestar treinamento, suporte técnico e tecnológico para o adequado funcionamento da plataforma;
- c. Comunicar imediatamente eventuais fatos relevantes que impliquem na alteração dos Termos de Uso;
- d. Garantir o acesso contínuo e uniforme à plataforma, mediante senha individualizada;
- e. Viabilizar a interlocução dos atores envolvidos no **CONSUMIDOR.GOV.BR** visando o aperfeiçoamento da gestão da plataforma, da qualidade da informação produzida, bem como das políticas públicas voltadas à melhoria do atendimento aos consumidores.

CLÁUSULA SEXTA - Das proibições

Ao participar do presente Termo, o Procon-MG, por seu representante legal, declara-se ciente das **proibições** abaixo listadas:

- a. Coletar, distribuir, utilizar, ceder, comercializar dados e informações dos usuários do **CONSUMIDOR.GOV.BR** para finalidades que estejam em desacordo com as políticas e diretrizes do uso da plataforma;
- b. Utilizar os serviços do **CONSUMIDOR.GOV.BR** para fins diversos daqueles a que se destinam, qual seja, funcionar como instância alternativa de resolução de conflitos de consumo de massa;
- c. Editar, excluir, ou interferir individualmente no atendimento entre consumidores e empresas participantes da plataforma, com exceção das hipóteses previstas nos termos de uso;
- d. Inserir no sistema informações falsas e/ou errôneas;

Parágrafo Único - O descumprimento às condições, termos e observações referentes ao Termo de Cooperação Técnica permitirá à Senacon cancelar, suspender, excluir e/ou desativar temporária ou definitivamente o acesso do Procon-MG, sempre de forma fundamentada, sem prejuízo das cominações legais pertinentes.

CLÁUSULA SÉTIMA - Dos Recursos Humanos

Os recursos humanos utilizados por qualquer dos partícipes nas atividades inerentes ao presente instrumento não sofrerão alterações em sua vinculação empregatícia e/ou funcional com as instituições de origem, às quais cabe a responsabilidade por todos os encargos de natureza trabalhista, previdenciária, fiscal e securitária decorrentes, inexistindo responsabilidade solidária.

CLÁUSULA OITAVA - Da Dotação Orçamentária

O presente instrumento não acarreta ônus financeiro aos partícipes, motivo pelo qual não se consigna dotação orçamentária.

CLÁUSULA NONA - Das Modificações e das Adesões

Este termo poderá ser modificado a qualquer tempo, inclusive para incluir novos partícipes e/ou intervenientes que atendam às exigências legais para contratação com a Administração Pública, desde que com anuência de todos, por meio de termo aditivo, com publicação no Diário Oficial Eletrônico do MPMG.

CLÁUSULA DÉCIMA - Da Publicação

O presente termo será publicado pela Procuradoria no Diário Oficial Eletrônico do MPMG, sendo também providenciada pela SENACON sua publicação no Diário Oficial da União.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – Do foro

Fica eleito o Foro da Justiça Federal, Seção Judiciária do Distrito Federal, para dirimir quaisquer controvérsias decorrentes deste Instrumento que porventura não tenham sido resolvidos administrativamente.

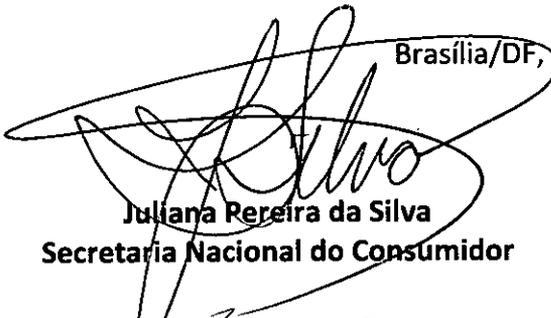
CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – Das disposições finais

O **CONSUMIDOR.GOV.BR** é um serviço gratuito e de utilidade pública.

O presente Termo vigorará por prazo indeterminado ou durante o período em que o sistema estiver disponível via internet, a partir da sua assinatura, convalidando-se os atos praticados a partir de 23 de junho de 2014, podendo ser denunciado pelos partícipes, a qualquer tempo, mediante comunicação escrita ao outro, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, bem como ser rescindido no caso de descumprimento de qualquer uma de suas cláusulas, sem prejuízo do trâmite regular dos trabalhadores em curso.

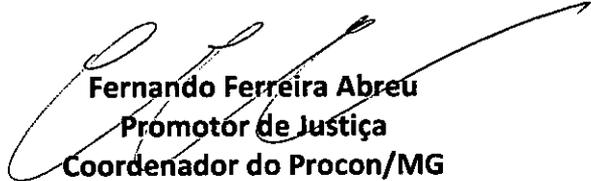
Ao assinar o presente Termo, as partes comprometentes aceitam todas as regras e condições contidas no instrumento.

Brasília/DF, 01 de dez de 2014.


Juliana Pereira da Silva
Secretaria Nacional do Consumidor


Amaury Martins de Oliva
Diretor do Departamento de Proteção e
de Defesa do Consumidor


Maria Odete Souto Pereira
Procuradora-Geral de Justiça do Estado de
Minas Gerais


Fernando Ferreira Abreu
Promotor de Justiça
Coordenador do Procon/MG

Analisado e aprovado.

BH, 07/10/14

Assessoria Técnica do Procon-MG

