



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS**, através do Promotor de Justiça **Glauber S. Tatagiba do Carmo** e o fornecedor **BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A.**, instituição financeira de direito privado, devidamente inscrita no CNPJ sob o n. 90.400.888/0001-42, com sede na Avenida Juscelino Kubitschek, n. 2.235 e 2.241, Vila Olímpia, São Paulo/SP, CEP 04543-011, neste ato representado por sua Procuradora, **Dra. Luana de Carvalho França Rocha, OAB/SP n° 183.705** e inscrita no CPF sob o n° **129.293.728-93**, doravante denominado “**COMPROMITENTE**”;

CONSIDERANDO a existência do Inquérito Civil n° 0024.004134-8;

CONSIDERANDO que incumbe ao Ministério Público a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis (CR/88, art. 127, e CEMG, art.119);

CONSIDERANDO ser função institucional do Ministério Público a proteção dos interesses difusos e coletivos e individuais homogêneos, nos termos do art. 129, III, da CR/88, art. 81, I, II e III c/c art. 82, I, ambos da Lei 8.078/90;

CONSIDERANDO que a defesa do consumidor é direito fundamental (CR/88, art. 5º, inciso XXXII) e princípio da Ordem Econômica (CR/88, art. 170, V);

CONSIDERANDO ser direito básico do consumidor a liberdade de escolha e igualdade nas contratações; a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços; bem como a **proteção** contra **métodos** comerciais coercitivos ou desleais, práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços (Lei 8.078/90, artigo 6º, II, III e IV);



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

CONSIDERANDO ser prática abusiva colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes, consoante o disposto nos artigos (Lei 8.078/90, art. 7º c/c art. 39, VIII);

CONSIDERANDO que os contratantes são obrigados a guardar, na conclusão do contrato, e em sua execução, os princípios da probidade e da boa-fé (art. 422 do Código Civil);

CONSIDERANDO que no fornecimento de produtos ou serviços que envolvam outorga de crédito ou concessão de financiamento ao consumidor, o FORNECEDOR deverá, entre outros requisitos, informá-lo prévia e adequadamente sobre o preço do produto ou serviço em moeda corrente nacional, o montante dos juros de mora e da taxa efetiva anual de juros, os acréscimos legalmente previstos, o número e periodicidade das prestações e a soma total a pagar, com e sem financiamento (Lei 8.078/90, art. 52, incisos I a V);

CONSIDERANDO que é assegurada ao consumidor à liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros e demais acréscimos, consoante o art. 52, Parágrafo Único, do Código de Defesa do Consumidor;

CONSIDERANDO as reclamações constantes dos autos sobre a dificuldade ou não fornecimento, dentro do prazo legal, dos boletos solicitados pelos consumidores (servidores públicos estaduais) ou por seus representantes legais,



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

com o intuito de liquidarem antecipadamente os débitos oriundos da contratação de empréstimos e financiamentos em consignação;

CONSIDERANDO o disposto na Lei Estadual 19.490/11 e seu regulamento (Decreto Estadual 46.278/13);

RESOLVEM celebrar o presente **ACORDO** cujas obrigações pactuadas nas Cláusulas Primeira a Sexta se tornam obrigatórias para o **COMPROMITENTE/ FORNECEDOR**, que se compromete a observar as disposições nelas contidas para a eventualidade de o Banco Santander S/A voltar a conceder/gerenciar a concessão de empréstimo consignado e/ou cartão consignado ao funcionalismo público do Estado de Minas Gerais:

CLÁUSULA PRIMEIRA

COMPROMETE-SE o **FORNECEDOR** a entregar, imediatamente, após a contratação de empréstimos em consignação, uma via gratuita do referido contrato ao consumidor, que poderá obter o respectivo instrumento físico ou eletrônico, no prazo máximo de cinco dias úteis, sempre que solicitado pelo mesmo ou seu representante legal;

CLÁUSULA SEGUNDA

COMPROMETE-SE o **FORNECEDOR** a disponibilizar, no prazo máximo de cinco dias úteis, a contar da solicitação, o boleto para a liquidação antecipada do débito oriundo da contratação de empréstimo em consignação/cartão consignado, contendo a quantidade de parcelas e o valor líquido a pagar, além da planilha



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

demonstrativa do cálculo do saldo devedor, em consonância com o § 2º do art. 10 da Lei Estadual nº 19.490/2011 e do art. 17, I do Decreto Estadual nº 46.278/13;

PARÁGRAFO PRIMEIRO: a entrega do boleto de quitação antecipada deverá ser feita diretamente ao consumidor ou ao seu representante legal, através de correio convencional ou eletrônico (e-mail), juntamente com as informações constantes do caput da cláusula primeira, cabendo-lhes a escolha por uma das formas de encaminhamento supramencionadas, desde que a solicitação seja feita por um dos requerentes;

PARÁGRAFO SEGUNDO: o requerimento do boleto bancário e da planilha evolutiva de saldo devedor, deverá ser feito à Central de Atendimento, sendo que para o **CLIENTE correntista** será exigido somente a validação da senha pessoal e para o **CLIENTE que não for correntista** será exigido dados pessoais, bem como os dados do empréstimo consignado, de forma a assegurarem a autenticidade do CLIENTE e veracidade da operação;

PARÁGRAFO TERCEIRO: o requerimento, do boleto de quitação e da planilha evolutiva do saldo devedor, no caso de **CLIENTE não correntista** do **COMPROMITENTE**, deverá estar acompanhado de cópia do documento de identificação do consumidor que contenha a respectiva fotografia e, se feito por **PROCURADOR** de **CLIENTE correntista** ou **não correntista**, além do mencionado documento, deverá ser apresentada a procuração destinada especificamente à instituição financeira **COMPROMITENTE**, com firma reconhecida e validade de, no máximo, 30 (trinta) dias;



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PARÁGRAFO QUARTO: o **FORNECEDOR/COMPROMITENTE** fica obrigado a fornecer número de protocolo com data e hora da realização do requerimento do boleto para quitação antecipada de débito, bem como da planilha demonstrativa do cálculo do saldo devedor, o qual marcará o início do prazo de cinco dias úteis, previsto no §2º do art. 10 da Lei Estadual nº 19.490/2011 e §1º do art. 17, I do Decreto Estadual nº 46.278/13;

PARÁGRAFO QUINTO: o prazo de vencimento do boleto para quitação antecipada de débito será de no mínimo, 10 (dez) dias (contados a partir da data de postagem), se o envio ocorrer por meio do correio convencional, ou 03 (três) dias (contados a partir da emissão), se o envio ocorrer por correio eletrônico ou entrega pessoal, salvo se houver solicitação expressa de prazo inferior, pelo consumidor ou seu representante legal;

PARÁGRAFO SEXTO: Em caso de envio do boleto para quitação antecipada do débito e da planilha de cálculo do saldo devedor, por meio de correspondência convencional ou eletrônica (e-mail), o **FORNECEDOR/COMPROMITENTE** deverá encaminhá-los para o endereço indicado no cadastro do consumidor, constante do banco de dados da instituição consignatária, quando da realização do respectivo empréstimo consignado;

PARÁGRAFO SÉTIMO: Caso o consumidor indique um endereço diverso do registrado no mencionado cadastro, o **FORNECEDOR/COMPROMITENTE** compromete-se a orientá-lo sobre os procedimentos de alteração cadastral, ficando assegurado que quando o **CLIENTE** for **correntista** da instituição financeira, ficará a sua disposição o atendimento pelas agências bancárias, a central de atendimento e o internet banking, e quando o **CLIENTE não for**



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

correntista a alteração cadastral será feita pelas agências bancárias, com apresentação da cópia do comprovante no novo endereço, sem a necessidade de autenticação;

PARÁGRAFO OITAVO: em hipótese alguma o FORNECEDOR exigirá que o consumidor compareça em local diverso do município de seu domicílio ou do local onde ocorreu a contratação para que possa ter acesso a dados relativos a seu contrato, bem como para que possa solicitar e/ou receber a memória de cálculo e o boleto para liquidação antecipada do débito;

PARÁGRAFO NONO: a liquidação antecipada do empréstimo consignado contratado por **CLIENTE** correntista do **COMPROMITENTE**, será feita preferencialmente mediante débito em conta-corrente, conforme ordem de preferência prevista em contrato, sendo-lhe garantida a opção de solicitação de boleto a sua preferência, e para **CLIENTE** não correntista a liquidação antecipada do empréstimo será feita mediante pagamento de boleto bancário;

PARÁGRAFO DÉCIMO: não incidirá a cobrança de quaisquer valores para que o consumidor possa requerer e receber a cópia do contrato de empréstimo consignado, a memória de cálculo do saldo devedor e o boleto para a liquidação antecipada do débito;

CLÁUSULA TERCEIRA

COMPROMETE-SE o **FORNECEDOR/COMPROMITENTE** a informar previamente aos consumidores, em especial, no ato da contratação dos empréstimos consignados, assim como sempre que solicitado, acerca dos documentos e procedimentos necessários para solicitar a planilha de cálculo do



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

saldo devedor e o boleto para a liquidação antecipada do débito, bem como os locais e os canais de atendimento disponíveis.

PARÁGRAFO ÚNICO: as informações listadas acima deverão estar disponíveis em seu sítio eletrônico, em local e formato visíveis e de fácil identificação, sem prejuízo de outros meios de divulgação.

CLÁUSULA QUARTA

A celebração do presente **ACORDO** não impede que os consumidores/clientes do **COMPROMITENTE/FORNECEDOR** exerçam todos os direitos que lhe são assegurados pelo ordenamento jurídico, ou que ajuízem ações visando assegurar seus interesses.

CLÁUSULA QUINTA

Fica estabelecido o prazo máximo de 60 (sessenta) dias para o efetivo cumprimento das obrigações pactuadas nas cláusulas acima elencadas, contados da eventual retomada da concessão/gerenciamento de empréstimo consignado e/ou cartão consignado a servidores públicos do Estado de Minas Gerais pelo Banco Santander S/A.

CLÁUSULA SEXTA

Fica estipulada, no caso de descumprimento de quaisquer das obrigações previstas nas cláusulas acima, referente às obrigações de fazer, multa no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) por evento, a ser paga pelo **COMPROMITENTE/FORNECEDOR**, sem prejuízo, ainda, da execução do presente título judicial para que haja o cumprimento efetivo das obrigações estatuídas neste Termo.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PARÁGRAFO ÚNICO: O valor da multa deverá ser recolhido ao FEPDC - Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, junto ao Banco do Brasil, agência 1615-2, conta 6141-7, a qual sofrerá incidência de correção monetária, com base no índice da Corregedoria-Geral de Justiça do Estado de Minas Gerais, a partir da assinatura deste TERMO DE ACORDO, e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, a contar do descumprimento de quaisquer das obrigações ora estipuladas.

CLÁUSULA SÉTIMA

O **FORNECEDOR** se compromete a pagar, no prazo de 30 (trinta) dias úteis contados da celebração do presente **ACORDO**, a título reparatório pela dificuldade imposta aos servidores públicos do Estado de Minas Gerais de obterem, no prazo de 05 dias úteis, o boleto para liquidação antecipada do débito oriundo de contratos de empréstimos consignados, o valor de **R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais)**, que será revertido à conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, indicada na Parágrafo Único da Cláusula Sexta, nos termos do art. 3º, inciso II, da Lei Complementar Estadual nº 66, de 22/01/03;

PARÁGRAFO ÚNICO: A não comprovação de pagamento do valor referente à multa reparatória ensejará a incidência de correção monetária, com base no índice da Corregedoria-Geral de Justiça do Estado de Minas Gerais, a partir da assinatura deste **TERMO DE ACORDO**, e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, a contar de seu descumprimento.

CLÁUSULA OITAVA

Em caso de eventual notícia ou indício de inobservância dos compromissos assumidos no presente ACORDO, o **COMPROMISSÁRIO/FORNECEDOR** terá



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR


oportunidade de se manifestar sobre o ocorrido, no prazo de 10 (dez) dias úteis contados da notificação, em petição fundamentada;

PARÁGRAFO PRIMEIRO: o acolhimento ou eventual recusa dos motivos apresentados pelo Fornecedor será, após devida análise do **ÓRGÃO CONSUMERISTA COMPROMITENTE**, devidamente fundamentada e comunicada ao **FORNECEDOR/COMPROMITENTE**;

PARÁGRAFO SEGUNDO: verificado o descumprimento das obrigações assumidas nas no presente **ACORDO**, o **FORNECEDOR/ COMPROMITENTE** será notificado para efetuar, no prazo de 10 dias úteis, o recolhimento da multa estipulada na **Cláusula sexta** do presente **ACORDO**.

Assim, estando justas e acordadas, as partes assinam o presente TERMO DE ACORDO, em três vias, de igual teor e forma.

Belo Horizonte, 30 de Outubro de 2018.



Glauber S. Tatagiba do Carmo
Promotor de Justiça



Luana de Carvalho França Rocha
OAB/SP 183.705
Banco Santander S/A

