

**CEJUSC DE 2º GRAU – Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania  
de Segundo Grau – Belo Horizonte/MG**

**Processo nº: 1.0000.17.077243-8/001 (Agravado de Instrumento)**

**Relatora: Desembargadora Mônica Libânio – 11ª Câmara Cível**

**Agravante: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A**

Diretora Executiva: Dra. Taise Christine da Cruz

Diretor Executivo: Dr. Uelquesneurian Ribeiro de Almeida

Consultor Jurídico: Dr. Valter Lúcio de Oliveira, OAB/MG 46.749

Ouvidor: Dr. Rogério Reis Faria

**Procurador:** Dr. Fernando Neto Botelho - OAB/MG 42.181

**Agravado: INSTITUTO DE DEFESA COLETIVA**

**Procuradores:** Dra. Lillian Jorge Salgado – OAB/MG 84.841

Dra. Elen Prates de Souza, OAB/MG 148.689

Dr. Walter José Faiad de Moura, OAB/MG 17.390

**Representante:** Luiz Fernando Barreto Perez, CRE 6353-3

**Agravado: DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MINAS GERAIS**

**Defensores Públicos:** Dr. Daniel Firmato de Almeida Glória, MADEP 269

Dr. Felipe Augusto Cardoso Soledade, MADEP 167

Dra. Sabrina Torres Lamaita Ielo, MADEP 495

**Agravado: COORDENADOR DO PROCON MUNICIPAL BH**

**Diretora:** Dra. Mônica Maria Teixeira Coelho, OAB/MG 61.780

**Ministério Público do Estado de Minas Gerais:**

Procuradora Dra. Mônica Aparecida Bezerra C. Fiorentino

Promotor de Justiça Dr. Glauber Tatagiba

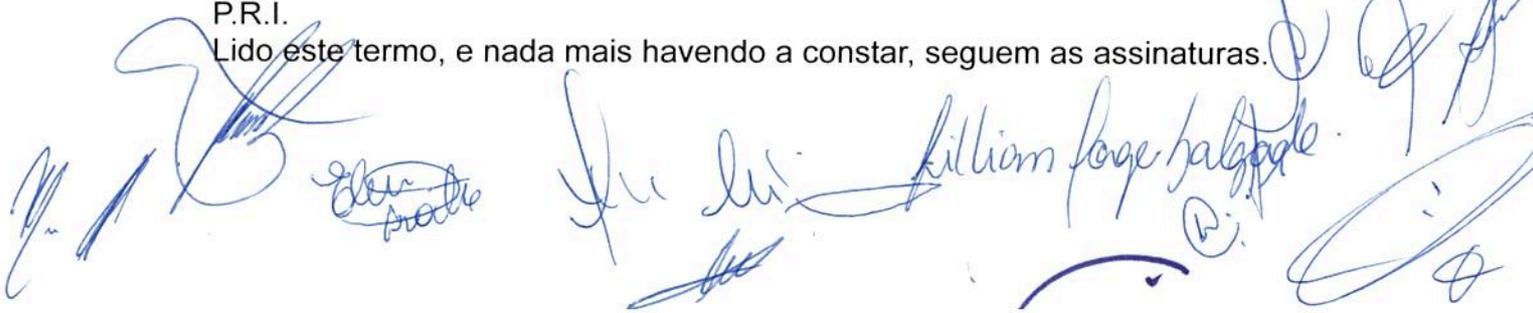
Aberta audiência de conciliação, com base na Resolução nº 125/2010 do CNJ e na Resolução nº 682/2011 do TJMG, aos 02 dias de março de 2018, às 11 hrs e 30 min, na sala de audiências do Cejusc de 2º Grau (Av. Afonso Pena, nº 4.001, térreo, sala 06 – Unidade Sede do TJMG), **as partes apresentaram proposta de acordo, requerendo a juntada nos autos de petição com os termos do ajuste celebrado e sua homologação.**

Pela ordem, a d. Procuradora Mônica Aparecida Bezerra C. Fiorentino, requereu vista dos termos do acordo.

Pela Desembargadora Relatora foi proferida a seguinte decisão: **“Junta-se a proposta de acordo e dê-se vista ao Ministério Público, COM URGÊNCIA, pelo prazo de 05 (cinco) dias e, posteriormente voltem conclusos, também COM URGÊNCIA.”**

P.R.I.

Lido este termo, e nada mais havendo a constar, seguem as assinaturas.



**Desembargadora Mônica Libânio:**



**Banco Mercantil do Brasil S/A:**

Dra. Taise Christine da Cruz

Dr. Uelquesneurian Ribeiro de Almeida

Dr. Valter Lúcio de Oliveira

Dr. Rogério Reis Faria

Dr. Fernando Neto Botelho

**Instituto de Defesa Coletiva:**

Dra. Lillian Jorge Salgado

Dra. Elen Prates de Souza

Dr. Walter José Faiad de Moura

Luiz Fernando Barreto Perez

**Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais:**

Dr. Daniel Firmato de Almeida Glória

Dr. Felipe Augusto Cardoso Soledade

Dra. Sabrina Torres Lamaita Ielo

**Diretora do PROCON Municipal BH:**

Dra. Mônica Maria Teixeira Coelho

**Ministério Público:**

Procuradora Dra. Mônica Aparecida Bezerra C. Fiorentino

Promotor de Justiça Dr. Glauber Tatagiba

**INSTRUMENTO DE TRANSAÇÃO**

Ação Coletiva de Consumo nº 5085017-14.2017.8.13.0024  
- 7ª. Vara Cível de Belo Horizonte/MG -  
Agravado de Instrumento nº 0772438-53.2017.8.13.0000  
- 12ª. Câmara Cível do Tribunal de Justiça de Minas Gerais –

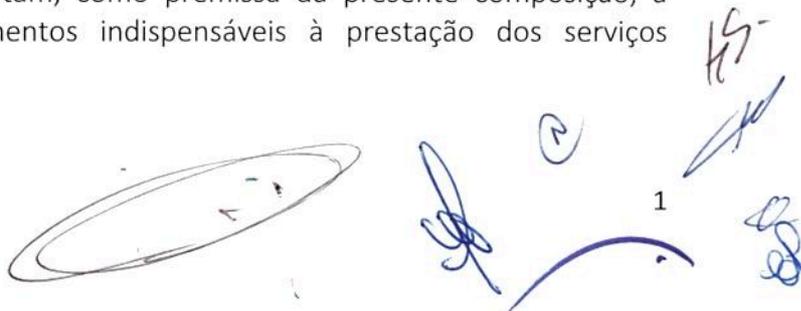
**INSTITUTO DEFESA COLETIVA**, associação privada sem fins lucrativos, inscrito no CNPJ sob o nº 12.034.235/0001-83, situado à Av. Brasil, nº 1.438, sala 1201, Bairro: Funcionários, em Belo Horizonte – Minas Gerais - CEP: 30.140-003, **DEFENSORIA PÚBLICA DE MINAS GERAIS**, Rua Guajajaras, nº 1707, sala 403, Barro Preto, Belo Horizonte, Minas Gerais, CEP 30.180-099, **DIRETORIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR- PROCON BELO HORIZONTE VINCULADO À SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO**, Rua dos Tupis, nº 149 - 7º andar - Centro - Belo Horizonte – Minas Gerais - CEP: 30160.030, doravante denominados “**ENTIDADES SUBSTITUTAS**”, e **BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A**, inscrito no CNPJ 17.184.037/0001-10, estabelecido na Rua Rio de Janeiro, nº 654, bairro Centro, CEP: 30.160-912, em Belo Horizonte – Minas Gerais, doravante denominado “**INSTITUIÇÃO FINANCEIRA**”, com fulcro no artigo 840 e 842 do Código Civil, sob as premissas da legislação que fomenta a solução consensual dos conflitos, em especial o Código de Processo Civil (Lei nº 13.105, de 2016, artigo 3º, §3º), as partes qualificadas firmam o presente Instrumento de Acordo Coletivo, para que, homologado em juízo – nos autos do recurso de **Agravado de Instrumento nº 0772438-53.2017.8.13.0000 em curso perante a 12ª. Câmara Cível do Tribunal de Justiça de Minas Gerais (interposto nos autos da Ação Coletiva de Consumo nº 5085017-14.2017.8.13.0024, em curso perante a 7ª. Vara Cível de Belo Horizonte/MG) – produza os seus jurídicos e legais efeitos, nos termos das seguintes cláusulas e condições:**

**CONSIDERANDO** que a conciliação e a mediação são instrumentos efetivos de pacificação social, solução e prevenção de litígios e que sua apropriada disciplina em programas já implementados no país tem reduzido a excessiva judicialização dos conflitos de interesses, nos termos da Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça e Novo Código de Processo Civil - Lei 13105/2015;

**CONSIDERANDO** ser imprescindível estimular, apoiar e difundir, no âmbito das Ações Coletivas de Consumo, os citados instrumentos de solução alternativa de conflitos, como forma efetiva de solucionar e minimizar litígios e harmonizar as relações de consumo em massa, nos termos do Código de Defesa do Consumidor – Lei nº 8.078/1990 e Lei de Ação Civil Pública- Lei 7.347/85;

**CONSIDERANDO** que a Política Nacional das Relações de Consumo prevê o respeito à dignidade, saúde, segurança e a proteção aos interesses econômicos dos consumidores, através de suas representações coletivas, nos termos do art. 4º Código de Defesa do Consumidor – Lei nº 8.078/1990;

**CONSIDERANDO** que as partes aceitam, como premissa da presente composição, a preservação saudável dos instrumentos indispensáveis à prestação dos serviços bancários a consumidores em geral;

  
1

**CONSIDERANDO** que as partes são livres, conscientes, autônomas e necessitam encontrar solução adequada para harmonizar relações de consumo entre a INSTITUIÇÃO FINANCEIRA e seus correntistas, tendo por escopo encerrar litígios existentes em todo o território Nacional e, especificamente, os relacionados na Ação Coletiva de Consumo nº 5085017-14.2017.8.13.0024 (em curso perante o juízo da 7ª. Vara Cível de Belo Horizonte-MG) e demais processos existentes com conexão ao objeto da presente lide.

**CONSIDERANDO** que a INSTITUIÇÃO FINANCEIRA necessita de um ambiente jurídico seguro para exercer as suas práticas comerciais e a oferta de seus serviços e, conseqüentemente, os consumidores dos serviços da mesma devem contar com modelo desta oferta de serviços que garanta a adoção de condutas transparentes no oferecimento dos serviços, respeitando as garantias básicas que informam os princípios da relação de consumo, nos termos dos artigos 4º e 6º do Código de Defesa do Consumidor – Lei 8.078/1990.

**CONSIDERANDO** ser resguardado à pessoa idosa a proteção à vida e à saúde, mediante a efetivação de políticas sociais públicas que permitam um envelhecimento saudável, com garantia à dignidade da pessoa humana, nos termos dos artigos 3º e 9º do Estatuto do Idoso e art. 1º, III, da Constituição Federal.

**CONSIDERANDO** que o pacto firmado neste instrumento resulta de negociação coletiva formulada entre as Partes versando exclusivamente sobre direitos subjetivos individuais, divisíveis, disponíveis e de cunho patrimonial, que podem ser objeto de transação nos termos da legislação civil, consumerista e processual civil aplicável à espécie.

**CONSIDERANDO** que os consumidores-alvo da ação coletiva interposta são titulares de direitos individuais homogêneos, e, as ENTIDADES SUBSTITUTAS, são as entidades da sociedade civil que atuam na defesa daqueles e seus substitutos processuais autorizados à sua efetiva representação processual, nos termos do art. 82 do Código de Defesa do Consumidor – Lei 8.078/1990 e do artigo 5º, II da Lei nº 7.347/85 c/c o artigo 4º, inciso VI da Lei Complementar 80/94.

**RESOLVEM** AS PARTES PACTUAR AS SEGUINTESS CONDIÇÕES DE EXTINÇÃO DA AÇÃO COLETIVA nº 5085017-14.2017.8.13.0024 - 7ª. Vara Cível de Belo Horizonte/MG – E DO RECURSO DE AGRAVO DE INSTRUMENTO nº 0772438-53.2017.8.13.0000 - 12ª. Câmara Cível do Tribunal de Justiça de Minas Gerais:

**CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO:**

Constitui objeto do presente acordo a transação amigável que, mediante concessões recíprocas, estabelece cláusulas e condições para:

- (i) a solução, por acordos individuais, dos pleitos formalizados nos Procons (Proteção e Defesa do Consumidor- Procon) e com os autores da Ação Civil Coletiva nº 5085017-14.2017.8.13.0024 em curso perante o juízo da

- 7ª. Vara Cível de Belo Horizonte/MG, cientificados à INSTITUIÇÃO FINANCEIRA, entre 01 de janeiro de 2014 até à data deste Instrumento, excluídos os pleitos que tenham sido solucionados até esta última data;
- (ii) que os pleitos formalizados nos Procons (Proteção e Defesa do Consumidor - Procon) e com os autores entre a data da assinatura deste Instrumento e a implementação do *modus operandi*, conforme estabelece o § 2º da Cláusula Segunda, sejam direcionados à Ouvidoria da INSTITUIÇÃO FINANCEIRA para a solução dos eventuais conflitos, conforme estabelece o § 2º da Cláusula Terceira deste Instrumento; e, ainda, para
- (iii) que se promovam os meios econômicos destinados ao estímulo e ao incentivo à proteção dos consumidores vulneráveis.

Também constitui objeto do presente ACORDO a finalização máxima possível de litígios judiciais, inclusive recursos, execuções de *astreints* e incidentes processuais, pela via compositiva, conforme itens (i) e (ii) da presente cláusula, quando pertinente, de modo a fazer com que o ajuste ora instrumentalizado surta os seus legais efeitos em todas as instâncias e jurisdições por onde tramitem ações relacionadas a este tema, sobretudo e especificamente nos feitos judiciais ora especificados – na AÇÃO COLETIVA nº 5085017-14.2017.8.13.0024 em curso perante o juízo da 7ª. Vara Cível de Belo Horizonte/MG e no RECURSO DE AGRAVO DE INSTRUMENTO nº 0772438-53.2017.8.13.0000 em curso perante a 12ª. Câmara Cível do Tribunal de Justiça de Minas Gerais - com a correspondente resolução de mérito, na forma do artigo 487, III, alínea "b", do CPC.

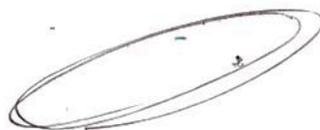
O acordo compreende ainda a definição das obrigações de fazer e não fazer da INSTITUIÇÃO FINANCEIRA e regras de boas práticas que informarão o *modus operandi* de contratação e renovação de empréstimos, que garantam a voluntariedade das contratações por consumidores-clientes da mesma INSTITUIÇÃO FINANCEIRA.

#### CLÁUSULA SEGUNDA – ADEQUAÇÃO DE CONDUTAS:

**PARÁGRAFO PRIMEIRO:** A INSTITUIÇÃO FINANCEIRA se obriga a somente realizar contratação e/ou renovação de contratos de crédito consignado ou outro empréstimo, que preveja o débito de parcela na conta corrente de recebimento do benefício do INSS, com garantia de voluntariedade dos seus consumidores.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** A fim de garantir a voluntariedade dos consumidores prevista no parágrafo supracitado, a INSTITUIÇÃO FINANCEIRA se obriga a realizar a evolução do *modus operandi* de contratação e/ou renovação de empréstimos, nos caixas eletrônicos, com *quadruple check*, constando alertas sobre a voluntariedade da contratação de crédito responsável e a possibilidade de desistência da contratação em até 7 dias, contados do dia subsequente à data da contratação, nos seguintes termos:

- a) A INSTITUIÇÃO FINANCEIRA se obriga a incluir, no prazo de até 90 dias contados do trânsito em julgado da decisão que homologar o presente



acordo, telas adicionais-específicas nos programas instalados nos Caixas Eletrônicos de suas agências, de forma que passem a conter alertas específicos sobre a contratação desejada, sobre os dados desta, e sobre a obtenção de crédito responsável. Esta obrigação será cumprida com a inserção das seguintes de telas e respectivos dizeres:

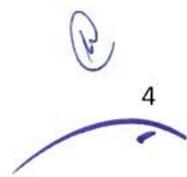
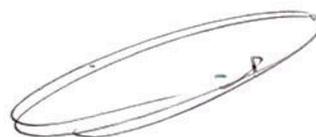
**MERCANTIL DO BRASIL** (Nome do cliente),

**ATENÇÃO!**

Você realmente precisa contratar este empréstimo?

Sim

Não





## ATENÇÃO!

Você pode analisar novamente as taxas de juros, quantidade de parcelas e valor mensal da parcela do empréstimo.



*Deseja retornar para analisar ou prosseguir com a contratação?*

Prosseguir

Retornar



## ATENÇÃO!

A parcela deste empréstimo reduz a sua renda mensal de benefício do INSS em R\$ ...,...



Mesmo assim, deseja contratar?

Sim

Não

5



# ATENÇÃO!

Você pode desistir da contratação agora ou em até 7 dias. Em caso de desistência, você deverá devolver integralmente para o Banco o valor líquido do empréstimo creditado na sua conta.

Deseja prosseguir com a contratação?

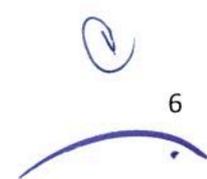
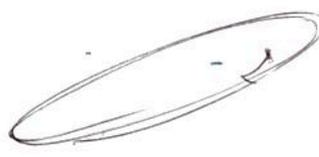
Sim

Não



## Atenção!

Aguarde a impressão do comprovante para conferência dos dados do empréstimo contratado.



- b) A INSTITUIÇÃO FINANCEIRA se obriga a fornecer, no ato da contratação, o comprovante impresso da operação do qual deverá constar o alerta ao consumidor sobre a possibilidade de desistência em até 7 dias, contados do dia subsequente à data da contratação, com os seguintes dizeres:

*ATENÇÃO: "Você acabou de contratar um empréstimo denominado [qualificação nominal do empréstimo] e pode desistir desta operação em até 7 dias, contados do dia subsequente à data da contratação, mediante a devolução integral para o Banco do valor líquido do empréstimo."*

Adicionalmente, A INSTITUIÇÃO FINANCEIRA se obriga, no prazo de 90 dias contados do trânsito em julgado da decisão homologatória do presente acordo, a incluir na mensagem alerta acima os seguintes dizeres:

*" Enviaremos em até 24 horas o SMS com a confirmação e detalhes desta contratação e, em até 2 dias úteis, a cópia do contrato."*

O referido comprovante deverá conter as seguintes informações:

- a) *Data de realização da operação: .../.../.....*
- b) *Valor Financiado: R\$....*
- c) *Taxa de Juros Mensal: ....% a.m.*
- d) *Taxa de Juros Anual: ....% a.a*
- e) *Encargos moratórios (juros de mora e multa) – Art. 52, II e § 1º do CDC:*
- f) *Custo Efetivo Total Anual: ....% a.a.*
- g) *Quantidade de parcelas mensais: .....*
- h) *Valor mensal da parcela: R\$ .....*
- i) *Tipo de produto: consignado INSS ou crédito pessoal não consignado*
- j) *Tipo de operação: .... (constar a observação se houve a liquidação de contrato anterior - COM O NÚMERO DO CONTRATO)*

- c) A INSTITUIÇÃO FINANCEIRA se obriga a enviar, em até 2 dias úteis, o comprovante da operação de crédito, com alerta ao consumidor sobre a existência da contratação, nos caixas eletrônicos, e a possibilidade de desistência em até 7 dias, contados do dia subsequente à data da contratação, obrigação esta cujo cumprimento terá início no prazo máximo de até 90 dias contados do trânsito em julgado da decisão que homologar o presente acordo. O envio será feito observado os dados cadastrais fornecidos pelo consumidor-cliente e estará sujeito às condições de comprovação pelos Correios ou outra empresa de postagem.

O referido comprovante deverá conter as seguintes informações:

- a) *Data de realização da operação: .../.../.....*
- b) *Valor Financiado: R\$....*
- c) *Taxa de Juros Mensal: ....% a.m.*
- d) *Taxa de Juros Anual: ....% a.a.*

The bottom of the page features several handwritten signatures and stamps. On the left, there is a large, loopy signature. To its right, there is a smaller signature with a circular stamp containing the number '7'. Further right, there is another signature and a small stamp. The text is written in blue ink.

- e) Encargos moratórios (juros de mora e multa) – Art. 52, II e § 1º do CDC:
- f) Custo Efetivo Total Anual: ....% a.a.
- g) Quantidade de parcelas mensais: .....
- h) Valor mensal da parcela: R\$ .....
- i) Tipo de produto: consignado INSS ou crédito pessoal não consignado
- j) Tipo de operação: .... (constar a observação se houve a liquidação de contrato anterior - COM O NÚMERO DO CONTRATO)
- k) O comprovante, contendo os informes especificados nas letras “a” a “j”, será ainda acrescido de informação específica sobre o crédito responsável e sobre o direito de desistência da contratação, em até 7 dias, contados do dia subsequente à data da contratação, mediante a devolução, pelo consumidor-cliente, do recurso objeto do empréstimo liberado em conta, passando a conter os seguintes dizeres:

*“MB Alerta. Você acabou de contratar empréstimo denominado [qualificação nominal do empréstimo] nas seguintes condições:*

*Data da operacao ..../..../...*

*Valor Financiado: R\$ ...*

*Taxa de Juros Mensal: ...%*

*Custo Efetivo Total Anual: ...%*

*Quantidade de parcelas mensais: ...*

*Valor mensal da parcela: R\$ ...*

*Produto consignado INSS: ...*

*Nome do produto: Empréstimo ....*

*Tipo de operacao: .... (constar a observação se houve a liquidação de contrato anterior - COM O NÚMERO DO CONTRATO)*

*Avalie se realmente voce precisa deste emprestimo.*

*Caso queira desistir do emprestimo, em ate 7 dias, mediante a devolução integral para o Banco do valor líquido do empréstimo, ou tenha duvidas ligue para 0800 70 70 389 ou 4004 1044.” Obs.: havendo alteração nestes números telefônicos, os novos passarão a constar imediatamente dos respectivos comprovantes.*

- d) A INSTITUIÇÃO FINANCEIRA, no prazo de até 60 dias da data do trânsito em julgado da sentença homologatória do presente acordo, se obriga a instalar mecanismo permanente de envio de mensagem-curta de texto por meio digital eletrônico-celular (no padrão SMS – *short message service*) ou *e-mail* ou outro mecanismo oficial de mensageria eletrônica de alerta, a todos os seus consumidores. O envio será feito em até 24 horas após a formalização de cada contratação e/ou renovação de contratos de crédito consignado ou outro empréstimo pessoal e o envio será feito observados os dados cadastrais fornecidos pelo consumidor-cliente e estará sujeito às condições de comprovação das empresas de mensageria, mobile, serviços digitais e de telefonia. Estas mensagens eletrônicas-curtas ou email ou outro mecanismo de mensageria eletrônica de alerta conterão as seguintes informações detalhadas sobre a operação realizada:

- a) Data de realização da operação: .../.../.....

- b) Valor Financiado: R\$....
- c) Taxa de Juros Mensal: ....% a.m.
- d) Custo Efetivo Total Anual: ....% a.a.
- e) Quantidade de parcelas mensais: .....
- f) Valor mensal da parcela: R\$ .....
- g) Tipo de produto: consignado INSS ou crédito pessoal não consignado
- h) Tipo de operação: ... (constar a observação se houve a liquidação de contrato anterior - COM O NÚMERO DO CONTRATO)
- i) A mensagem-alerta, contendo os informes especificados nas letras "a" a "h", será ainda acrescida de informação específica sobre o crédito responsável e sobre o direito de desistência, em até 7 dias, contados do dia subsequente à data da contratação, mediante a devolução, pelo consumidor-cliente, do recurso objeto do empréstimo liberado em conta, passando a conter os seguintes dizeres:

*"MB Alerta. Voce acabou de contratar empréstimo denominado [qualificação nominal do empréstimo] nas seguintes condicoes:*

*Data da operacao .././....*

*Valor Financiado: RS ...*

*Taxa de Juros Mensal: ...%*

*Custo Efetivo Total Anual: ...%*

*Quantidade de parcelas mensais: ...*

*Valor mensal da parcela: RS ...*

*Produto consignado INSS: ...*

*Nome do produto: ..... (constar a observação se houve a liquidação de contrato anterior - COM O NÚMERO DO CONTRATO)*

*Avalie se realmente voce precisa deste emprestimo.*

*Caso queira desistir do emprestimo, em ate 7 dias, contados do dia subsequente à data da contratação, mediante a devolução integral para o Banco do valor líquido do empréstimo, ou tenha duvidas ligue para 0800 70 70 389 ou 4004 1044." Obs.: havendo alteração nestes números, os novos passarão a constar imediatamente dos comprovantes.*

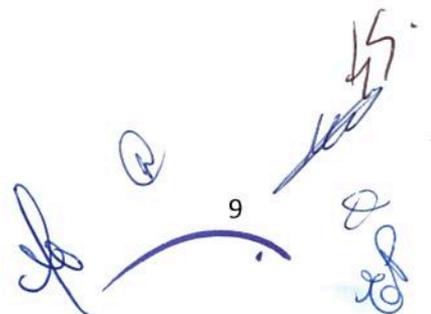
**PARÁGRAFO TERCEIRO:** A INSTITUIÇÃO FINANCEIRA se obriga, no prazo de até 90 dias contados do trânsito em julgado da decisão que homologar o presente acordo, a ampliar a comunicação com os seus consumidores-clientes para a difusão de alertas específicos-externos aos caixas eletrônicos, quanto à contratação do crédito responsável, antes e durante o processo de contratação e/ou renovação dos contratos de empréstimo consignado e de empréstimo pessoal. Esta ampliação será realizada com a adoção das seguintes medidas:

- a) Afixação de cartazes contendo alertas específicos sobre o crédito responsável, no ambiente de cada sala de autoatendimento, de cada agência, em distância compatível com a utilização de cada terminal, contendo algum dos seguintes dizeres:

*"Empréstimo é uma dívida a ser paga".*

*"Crédito em excesso pode levar ao superendividamento"*

*"Superendividamento limita o seu padrão de vida"*



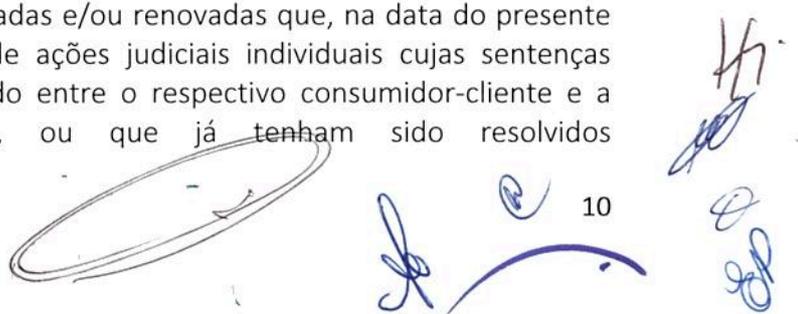
- b) Distribuição de cartilha, lâminas, folders ou material similar contendo conteúdo e alertas específicos sobre a utilização de crédito responsável, os quais serão disponibilizados em cada sala de autoatendimento de cada agência.

**PARÁGRAFO QUARTO:** A INSTITUIÇÃO FINANCEIRA se obriga a certificar os seus funcionários que atuam na função “Posso Ajudar” em Adequação de Oferta de Produtos e Serviços ao cliente (no padrão *suitability* e nos termos do código *FBB310 | SUITABILITY | INFI FEBRABAN* – adequação do produto ao perfil do cliente), certificação esta criada para o atendimento da Resolução do CMN-Conselho Monetário Nacional nº 4283/2013 e da SARB-Sistema de Autorregulação Bancária 017/2016. A certificação visa dotar e qualificar os entes financeiros de procedimentos que assegurem que a oferta de produtos e serviços financeiros seja adequada às necessidades, interesses e objetivos dos consumidores. A certificação ora ajustada abrangerá todos funcionários da INSTITUIÇÃO FINANCEIRA que atuam na função “Posso Ajudar” há mais de 90 dias, e será concluída pela INSTITUIÇÃO FINANCEIRA no prazo máximo de 360 dias contados da data do trânsito em julgado da sentença homologatória do presente acordo.

**PARÁGRAFO QUINTO -** A INSTITUIÇÃO FINANCEIRA, por liberalidade e sem que esta implique ou presuma reconhecimento seu de responsabilidade jurídica de qualquer natureza, se obriga a solucionar as reclamações objeto da AÇÃO COLETIVA nº 5085017-14.2017.8.13.0024 em curso perante o juízo da 7ª. Vara Cível de Belo Horizonte/MG e do RECURSO DE AGRAVO DE INSTRUMENTO nº 0772438-53.2017.8.13.0000 em curso perante a 12ª. Câmara Cível do Tribunal de Justiça de Minas Gerais, pleitos estes que tenham sido formalizados nos Procons (Proteção e Defesa do Consumidor- Procon) e com os autores da Ação Civil Coletiva entre 01 de janeiro de 2014 até à data deste instrumento, cientificados à INSTITUIÇÃO FINANCEIRA, conforme previsão na Cláusula Segunda, solução que será implementada por acordos individuais, excluídos os pleitos que tenham sido solucionados até esta última data.

Relativamente a estes consumidores, a INSTITUIÇÃO FINANCEIRA promoverá, no prazo de até 120 dias contados do trânsito em julgado da sentença homologatória do presente acordo, a repactuação dos respectivos contratos por eles firmados, observadas as seguintes regras e condições:

- a) A INSTITUIÇÃO FINANCEIRA se compromete, nas operações realizadas com os autores dos pleitos definidos no *caput*, utilizadas para quitação de saldos vigentes, a repactuar com os consumidores-clientes sem a majoração do custo efetivo da operação repactuada, sem o aumento do endividamento mensal, objetivando a alteração por modalidade menos gravosa.
- b) As condições de solução elencadas na cláusula acima não se aplicam a operações de crédito contratadas e/ou renovadas que, na data do presente instrumento, sejam objeto de ações judiciais individuais cujas sentenças tenham transitado em julgado entre o respectivo consumidor-cliente e a INSTITUIÇÃO FINANCEIRA, ou que já tenham sido resolvidos



10

administrativamente, por meio de processos administrativos originados de órgãos de defesa do consumidor ou em “Termos de transação” celebrados junto à Ouvidoria da INSTITUIÇÃO FINANCEIRA;

- c) As condições de solução elencadas na letra “a” não se aplicam a operações de crédito contratadas e/ou renovadas que, na data do presente instrumento, estejam liquidadas ou que tenham sido finalizadas através de acordo, ou encerradas administrativamente, por meio de processos administrativos originados de órgãos de defesa do consumidor ou em “Termos de transação” celebrados junto à Ouvidoria da INSTITUIÇÃO FINANCEIRA;
- d) A INSTITUIÇÃO FINANCEIRA se obriga a notificar todos os consumidores autores dos pleitos formalizados na Ação Civil Coletiva nº 5085017-14.2017.8.13.0024, em até 30 dias contados da data do trânsito em julgado da decisão homologatória do presente acordo, para análise e solução dos fatos noticiados nas reclamações.

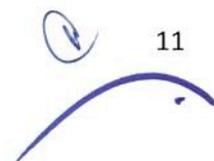
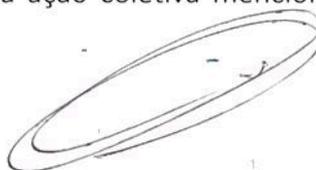
### CLÁUSULA TERCEIRA – DO ATENDIMENTO ESPECIAL PELA OUVIDORIA

**PARÁGRAFO PRIMEIRO:** A INSTITUIÇÃO FINANCEIRA se obriga a criar, no prazo de 60 dias contados da data do trânsito em julgado da decisão homologatória do presente acordo, canal telefônico privativo de voz (número telefônico exclusivo e gratuito) diretamente com sua Ouvidoria, para o atendimento qualificado e personalizado dos representantes dos autores da Ação Civil Coletiva mencionada neste instrumento e do Ministério Público de Minas Gerais. Este atendimento telefônico exclusivo será feito no horário comercial de funcionamento da INSTITUIÇÃO FINANCEIRA.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** A INSTITUIÇÃO FINANCEIRA, na data do trânsito em julgado da sentença homologatória do presente acordo, passa a manter, em caráter definitivo, serviço interno junto a sua Ouvidoria, em Belo Horizonte, de recepção presencial dos consumidores-clientes de seus serviços, para a resolução de problemas não solucionados nos canais de primeiro nível (nos pontos de atendimento e/ou SAC), referenciados na Resolução nº 4433 do Conselho Monetário Nacional – CMN. Junto a este serviço interno, o consumidor manterá contato direto com a equipe de atendimento da Ouvidoria da INSTITUIÇÃO FINANCEIRA para o atendimento de suas necessidades, esclarecimento de dúvidas, negociação de conflitos e formalização de acordos. A formalização de acordos será enviada ao órgão que originou a reclamação.

### CLÁUSULA QUARTA – CONTRIBUIÇÃO DE FOMENTO E COMPENSAÇÃO PROFISSIONAL

**PARÁGRAFO PRIMEIRO:** Por liberalidade e sem que esta implique ou presuma reconhecimento seu de responsabilidade jurídica de qualquer natureza, com vistas ao fomento e ao incentivo do desenvolvimento específico de medidas protetivas dos consumidores especiais, substituídos na ação coletiva mencionada neste instrumento



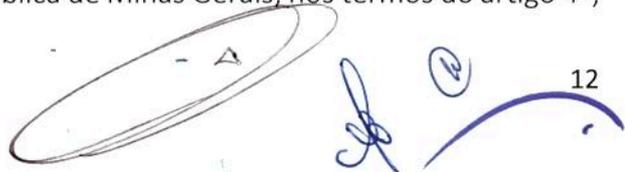
pela representação a cargo das ENTIDADES SUBSTITUTAS, nos termos do art. 4º Código de Defesa do Consumidor – Lei nº 8.078/1990, a INSTITUIÇÃO FINANCEIRA se obriga a transferir, por contribuição, desde que transitada em julgado a sentença homologatória deste acordo, às mesmas ENTIDADES SUBSTITUTAS, valor bruto e determinado de R\$ 5.400.000,00 (cinco milhões e quatrocentos mil reais), transferência que será feita, em 03 parcelas, a saber: a primeira no valor de R\$ 1.800.000,00 (um milhão e oitocentos mil reais) no dia 02.04.2018, a segunda no valor de R\$ 1.800.000,00 (um milhão e oitocentos mil reais) no dia 02.05.2018 e a terceira e última no valor de R\$ 1.800.000,00 (um milhão e oitocentos mil reais) para o dia 01.06.2018. A importância financeira total a ser transferida será destinada ao custeio de projetos de aprimoramento dos meios de proteção dos consumidores idosos e/ ou hipossuficientes e à educação ao crédito consciente, bem como ao aprimoramento e instrumentalização do laboratório prático entre Procon Municipal de Belo Horizonte, Procon Estadual de Minas Gerais, Defensoria Pública/MG e Instituto Defesa Coletiva, os quais serão rateados para as próprias ENTIDADES SUBSTITUTAS, da seguinte forma:

- 20% (vinte por cento) do valor integral da transferência será revertido ao FEPDC - Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, CNPJ: 20.971.057/0001-45, Banco do Brasil, Agência: 1615-2, CC: 6.141-7.
- 40% (quarenta por cento) do valor integral da transferência será revertido ao Instituto Defesa Coletiva, inscrito no CNPJ sob o nº 12.034.235/0001-83, Banco Itaú, Agência 8261, Conta corrente 21204-0.
- 40% (quarenta por cento) do valor integral da transferência será revertido para o FMPDC-Fundo Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Belo Horizonte, CNPJ 19.035.677-0001/93, Banco Caixa Econômica Federal, Agência 0093-0, Conta Corrente 71.111-6.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Por liberalidade e sem que esta implique ou presuma reconhecimento seu de responsabilidade jurídica de qualquer natureza, a título de honorários advocatícios compensatórios aos patronos das ENTIDADES SUBSTITUTAS, a INSTITUIÇÃO FINANCEIRA se obriga a contribuir com o pagamento, aos mesmos, do valor bruto e determinado de R\$ 1.350.000,00 (um milhão e trezentos e cinquenta mil reais), transferência que será feita, em 03 parcelas, a saber: a primeira no valor de R\$ 450.000,00 (quatrocentos e cinquenta mil reais) no dia 02.04.2018, a segunda no valor de R\$ 450.000,00 (quatrocentos e cinquenta mil reais) no dia 02.05.2018 e a terceira e última no valor de R\$ 450.000,00 (quatrocentos e cinquenta mil reais) para o dia 01.06.2018, destinada à compensação dos esforços profissionais envidados pelos mesmos na celebração do presente ajuste, observado, para tanto, os termos da Lei da Ação Civil Pública, Lei nº 7347/85, do Código de Defesa do Consumidor, da lei 8078/90, Artigo 85 do Código de Processo Civil, Lei 13.105/2015 e artigos 22 e 23 do Estatuto da OAB Lei 8.906/1994, obrigando-se a ratear o importe nas seguintes proporções:

- 50% (cinquenta por cento) do valor integral da compensação profissional caberá aos procuradores da Defensoria Pública de Minas Gerais, nos termos do artigo 4º,

12



inciso XXI da Lei Complementar Federal 80/94, para transferência ao Titular DPMG- Defensoria Pública de Minas Gerais, inscrita no CPNJ sob o nº 559.9094/0001-80, Banco do Brasil S.A., Agência 1615-2, Conta corrente 5724-X.

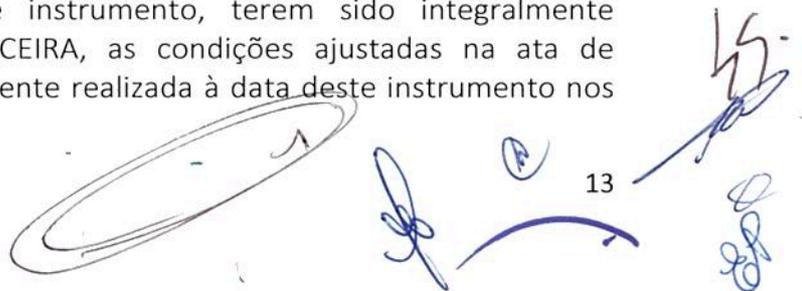
- 50% (cinquenta por cento) do valor integral da compensação profissional caberá aos procuradores do Instituto Defesa Coletiva, nos termos do art. 22 caput do Estatuto da OAB- Lei 8.906/94, e serão transferidos pela INSTITUIÇÃO FINANCEIRA ao Instituto Defesa Coletiva, inscrito no CNPJ sob o nº 12.034.235/0001-83, Banco Itaú S.A., Agência 8261, Conta corrente 21204-0.

#### CLÁUSULA QUINTA – DO INADIMPLEMENTO E DA QUITAÇÃO DE AJUSTE ANTERIOR:

Eventual inadimplemento de quaisquer das regras ou condições especificadas nas cláusulas deste instrumento sujeitará o infrator a multa cominatória correspondente às alíneas seguintes, observados os condicionadores igualmente nestas especificados:

- a) Infração ao § 2º da Cláusula Segunda, alínea “a”; § 3º da Cláusula Segunda; § 4º da Cláusula Segunda; § 5º da Cláusula Segunda- alínea “a”; Cláusula Terceira e Cláusula Quarta, multa cominatória diária equivalente a R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por obrigação, revertida às entidades substitutas e ao Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor de Minas Gerais, e rateadas da seguinte forma:
  - 34% (trinta e quatro por cento) será revertido ao FEPDC - Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor de Minas Gerais;
  - 33% (trinta e três por cento) será revertido ao Instituto Defesa Coletiva;
  - 33% (trinta e três por cento) será revertido para ao FMPDC- Fundo Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor.
- b) Eventual Infração ao § 2º da Cláusula Segunda, alíneas “c” e “d” e § 5º da Cláusula Segunda- alínea “d”; ocasionará multa cominatória de 3% (três por cento) ao dia limitada a 20% do valor do contrato, a ser revertida ao consumidor.
- c) Eventual Infração ao § 1º da Cláusula Segunda; § 5º da Cláusula Segunda - alíneas “a” e “b” ocasionará multa cominatória equivalente ao dobro do valor constante do contrato celebrado em desconformidade com o ajuste da conduta, revertida ao consumidor lesado.
- d) A exigibilidade da multa em qualquer das hipóteses nas alíneas “a”, “b” e “c” supra se consolidará por sentença judicial transitada em julgado, após o esgotamento de prévia instância administrativa junto à INSTITUIÇÃO FINANCEIRA, na qual deverão ser observados o contraditório e a ampla defesa.

As partes declaram, pelo presente instrumento, terem sido integralmente cumpridas, pela INSTITUIÇÃO FINANCEIRA, as condições ajustadas na ata de audiência de conciliação precedentemente realizada à data deste instrumento nos



13

autos do recurso de agravo de instrumento AGRAVO DE INSTRUMENTO nº 0772438-53.2017.8.13.0000, em curso perante a 12ª. Câmara Cível do Tribunal de Justiça de Minas Gerais, declarando, mais, nada terem a exigir, quanto às condições e deveres ali especificados, umas das outras.

#### CLÁUSULA SEXTA - DA EXTINÇÃO DA AÇÃO COLETIVA

As partes concedem, pelo presente instrumento, autorização recíproca para o peticionamento individual, nos autos do Agravo de Instrumento nº 0772438-53.2017.8.13.0000 em curso perante a 12ª. Câmara Cível do Tribunal de Justiça de Minas Gerais (interposto nos autos da Ação Coletiva de Consumo nº 5085017-14.2017.8.13.0024, em curso perante a 7ª. Vara Cível de Belo Horizonte/MG), da homologação do presente acordo e, conseqüentemente, da extinção da ação coletiva, com o julgamento do mérito, bem como da extinção dos recursos, ações e execuções existentes em conexão com o objeto da presente lide.

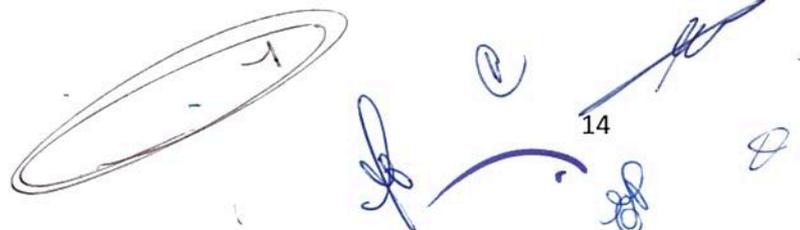
Requerem as partes, para tanto, a extinção da Ação Coletiva de Consumo nº 5085017-14.2017.8.13.0024, em curso perante a 7ª. Vara Cível de Belo Horizonte/MG), e do Agravo de Instrumento nº 0772438-53.2017.8.13.0000 em curso perante a 12ª. Câmara Cível do Tribunal de Justiça de Minas Gerais, com a homologação da composição presente, com fulcro no artigo 487, inciso III, alínea "b" e 924, inciso II, do Código de Processo Civil, bem assim pedem o conseqüente arquivamento dos autos e respectiva baixa no Distribuidor.

As partes desistem antecipada e expressamente da interposição de quaisquer recursos e execuções, requerendo, após a homologação do presente acordo, a baixa do processo de origem que tramita perante a 7ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte.

#### CLÁUSULA SÉTIMA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS E FINAIS

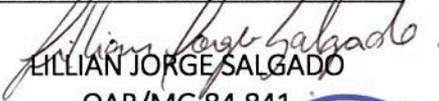
**PARÁGRAFO PRIMEIRO:** O presente instrumento será levado, por peticionamento individual de qualquer das partes, nos termos da CLÁUSULA SEXTA, à homologação judicial pela relatoria do Agravo de Instrumento nº 0772438-53.2017.8.13.0000, em curso perante a 12ª. Câmara Cível do Tribunal de Justiça de Minas Gerais, para que produza os efeitos de direito, podendo sê-lo, ainda, por qualquer das partes, nos autos da Ação Coletiva de Consumo nº 5085017-14.2017.8.13.0024, em curso perante a 7ª. Vara Cível de Belo Horizonte/MG Ação Civil Pública aqui referida, para idêntica homologação.

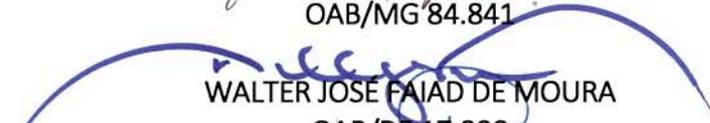
14

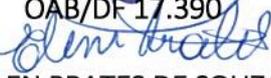


**PARÁGRAFO SEGUNDO:** As partes elegem o foro da Comarca de Belo Horizonte, como o competente para qualquer ação judicial oriunda do presente instrumento.  
Belo Horizonte, 02 de março de 2018.

INSTITUTO DEFESA COLETIVA

  
LILLIAN JORGE SALGADO  
OAB/MG 84.841

  
WALTER JOSÉ FAIAD DE MOURA  
OAB/DF 17.390

  
ELLEN PRATES DE SOUZA  
OAB/MG 148.689

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MINAS GERAIS

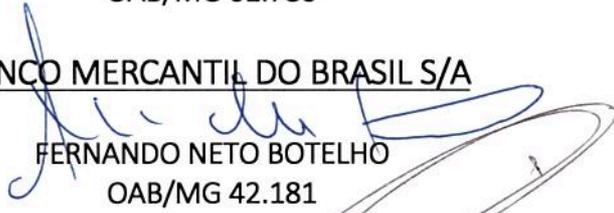
  
DANIEL FIRMATO DE ALMEIDA GLÓRIA  
MADEP 0269

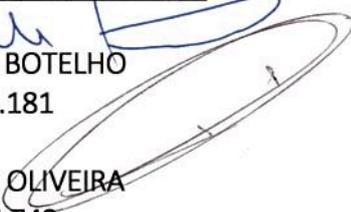
  
SABRINA TORRES LAMAÍTA IELO  
MADEP 0495

DIRETORIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON BH  
SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO – SMDE

  
MÔNICA MARIA TEIXEIRA COELHO  
OAB/MG 61.780

BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A

  
FERNANDO NETO BOTELHO  
OAB/MG 42.181

  
VALTER LÚCIO DE OLIVEIRA  
OAB/MG 46.749