



MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DE SÃO PAULO

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DO
CONSUMIDOR

TAC - TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA

Nº 51.0161.0000393/2008

Compromissária: Banco Citibank S.A.

Aos 06 dias do mês de novembro de 2020, na sede da Promotoria de Justiça do Consumidor da Capital, onde se fazia presente o Promotor de Justiça designado para o exercício das funções do 3º Promotor de Justiça do Consumidor, Dr. Marcelo Orlando Mendes, compareceu a compromissária **Banco Citibank S.A.**, representada pelos advogados: **Dr. Daniel Pezzutti Ribeiro Teixeira**, OAB/SP nº 162.004; **Dr. Diogo Dias da Silva**, OAB/SP nº 167.335; e **Dr. Bruno Marques Bensal Roma**, OAB/SP nº 328.942; e, a propósito do objeto do inquérito civil nº 14.161.393/2008-1, assumiu o **Compromisso De Ajustamento De Conduta**, com força de título executivo extrajudicial, na forma do art. 5º, § 6º, da Lei nº 7.347/85, como segue:

Considerando que o Ministério Público jamais poderá deixar de assumir um compromisso que beneficie os direitos da sociedade consumerista;

Considerando que o Ministério Público deve sempre buscar o aprimoramento das relações de consumo, equilibrando o interesse dos fornecedores do mercado com os direitos legalmente assegurados aos consumidores;

Considerando que a proteção do consumidor constitui uma garantia fundamental da República Federativa do Brasil, bem como um dos princípios gerais da ordem econômica (artigo 5º, inciso XXXII, e artigo 170, inciso V, ambos da Constituição Federal);

Considerando que é função do Ministério Público defender os interesses difusos e coletivos, movendo as medidas judiciais e extrajudiciais necessárias à sua garantia (artigo 129, incisos II e III, da Constituição Federal);

Considerando que a Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendendo, dentre outros, o princípio da coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo (art. 4º, VI, do CDC);

Considerando que é direito básico do consumidor a proteção contra métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços (art. 6º, IV, do CDC);

Considerando que é direito básico do consumidor a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos (art. 6º, VI, do CDC);

Considerando a existência de ação civil pública promovida pelo Ministério Público contra a compromissária, registrada sob o número 0217357-25.2008.8.26.0100, discutindo sobre os seguros de perda e roubo referentes ao cartão de crédito por ela fornecido;

Considerando que é dever do fornecedor oferecer no mercado de consumo produtos e serviços que obedeçam aos mais avançados padrões de segurança e tecnologia disponíveis no mercado;

Considerando o lapso temporal decorrido desde o ajuizamento da ação civil pública referida até a presente data, bem como a transferência da carteira objeto da lide ao Banco Itaú, tornando excessivamente onerosa a obrigação de fazer consistente na identificação de consumidores prejudicados, seja pela ausência de documentação hábil a possibilitar a pesquisa, seja pela inexistência de consumidores que tenham se habilitado nos autos da ação civil pública nº 0217357-25.2008.8.26.0100;

1. A compromissária se obriga a abster de inserir, em seu contrato padrão de adesão relativo à prestação de serviços de administração de cartão de crédito, qualquer cláusula que preveja a responsabilidade do consumidor pelo uso indevido do cartão de crédito até o momento da comunicação ao banco do furto, roubo, perda ou extravio.

2. A compromissária se obriga a abster de inserir, em seu contrato padrão de adesão relativo à prestação de serviços de administração de cartão de crédito, qualquer cláusula que implique exoneração ou atenuação de sua responsabilidade por despesas efetuadas indevidamente por terceiros em caso de furto, roubo, perda ou extravio do cartão até a comunicação do fato.

3. A compromissária ressarcirá os consumidores prejudicados, entendendo como tais aqueles que reclamaram ressarcimento do uso indevido do cartão de crédito, não foram ressarcidos e não possuem responsabilidade por qualquer fraude, e promoverá o respectivo reembolso dos prejuízos, compreendendo (i) as importâncias já cobradas dos consumidores a título de uso indevido do cartão de crédito - tudo devidamente atualizado, com correção monetária e juros, desde que se habilitem no prazo de 01 (um) ano a partir da divulgação tratada na cláusula 5.

4. As habilitações deverão ser instruídas com os documentos que permitam a identificação da transação envolvida, número do cartão e CPF do respectivo portador. Eventuais divergências serão resolvidas judicialmente no procedimento de habilitação.

5. A compromissária se compromete a, no prazo de 20 (vinte) dias a contar da assinatura deste acordo, a dar ampla divulgação ao conteúdo da presente minuta de Termo de Ajustamento de Conduta, em seus sites oficiais (<https://corporateportal.brazil.citibank.com>; e www.citibank.com.br);, pelo prazo de 01 (um) ano, a fim de garantir a efetividade da tutela aqui tratada.

6. A compromissária declara que não comercializa mais o produto objeto desse Termo de Ajustamento de Conduta e apresentará comprovação da transferência desse segmento de varejo ao Banco Itaú, no prazo de 60 dias, contados da data da assinatura desse compromisso.

7. O descumprimento do presente compromisso, em qualquer de suas cláusulas, acarretará para a compromissária a obrigação de satisfazer multa no valor de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) para cada situação em que se verificar descumprimento;

8. A multa de que trata a cláusula anterior será atualizada monetariamente até a data da efetiva satisfação, segundo os índices da tabela prática do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, e reverterá ao Fundo Especial de Despesa de Reparação de Interesses Difusos Lesados, previsto no art. 13 da Lei 7.347/85 e regulamentado pela Lei Estadual 6.536/89, e sua execução independe da execução da obrigação principal;

9. Após resolvidas todas as habilitações individuais apresentadas no prazo previsto no item 3 supra, ou caso no referido período não haja habilitação individual, este termo de ajustamento e conduta será considerado cumprido, em consequência o processo judicial deverá ser extinto.

10. As obrigações assumidas neste termo de ajustamento e conduta não afastam futuras investigações, seja pelo Ministério Público, seja por outra legitimada com a intenção de aperfeiçoar as relações de consumo.

11. Este acordo não implica renúncia a qualquer direito individual e não tem o condão de inibir, obstaculizar, retardar ou, de qualquer forma, embaraçar as ações individuais em andamento ou aquelas que ainda deverão ser propostas, cuja causa de pedir tenha semelhança com o objeto da ação civil pública epigrafada, bem como eventuais processos administrativos sancionatórios em curso ou finalizados perante a Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCONSP.

12. O prazo para início de cumprimento das obrigações previstas neste Acordo será de 20 (vinte) dias a contar da data da assinatura do presente acordo e compromisso.

13. O presente compromisso produzirá efeitos legais depois de homologado pelo Juízo em que tramita a mencionada Ação Civil Pública.

Lido e achado conforme, vai o presente termo assinado por todos.

MINISTÉRIO PÚBLICO:

Dr. Marcelo Orlando Mendes

3º Promotor de Justiça do Consumidor

BANCO CITIBANK S/A.:

Dr. Daniel Pezzutti Ribeiro Teixeira

OAB/SP nº 162.004

Dr. Diogo Dias da Silva

OAB/SP nº 167.335

Dr. Bruno Marques Bensal Roma

OAB/SP nº 328.942;



Documento assinado eletronicamente por **Marcelo Orlando Mendes, Promotor de Justiça**, em 06/11/2020, às 15:14, conforme art. 1º, III, "b", da Lei Federal 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Diogo Dias da Silva, Usuário Externo**, em 06/11/2020, às 16:18, conforme art. 1º, III, "b", da Lei Federal 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Bruno Marques Bensal, Usuário Externo**, em 06/11/2020, às 16:19, conforme art. 1º, III, "b", da Lei Federal 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Daniel Pezzutti Ribeiro Teixeira, Usuário Externo**, em 06/11/2020, às 16:24, conforme art. 1º, III, "b", da Lei Federal 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida [neste site](#), informando o código verificador **1478614** e o código CRC **FF19AAC3**.