

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA  
3ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DO CONSUMIDOR  
INQUÉRITO CIVIL Nº 003.9.21224/2021

COMPROMISSO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA Nº /2022

**COMPROMITENTE:** MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA, através da Promotora de Justiça Thelma Leal de Oliveira, titular da 3ª Promotoria de Justiça do Consumidor de Salvador/BA.

**COMPROMISSÁRIA:** NG3 SALVADOR CONSULTORIA SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS LTDA. (NACIONAL G3 SALVADOR); CNPJ nº: 34.881.504/0001-80.

Pelo presente instrumento, na forma do art. 5º, § 6º, da Lei Federal nº 7.347/85, e do art. 83 da Lei Complementar Estadual nº 11/96, de um lado o **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA**, por intermédio da 3ª Promotoria de Justiça do Consumidor, doravante denominado **COMPROMITENTE**, e, de outro lado, **NG3 SALVADOR CONSULTORIA SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS LTDA.**, doravante denominada **COMPROMISSÁRIA**, assinam o presente **TERMO DE COMPROMISSO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA**, mediante as seguintes cláusulas e condições:

**DOS FUNDAMENTOS**

**CONSIDERANDO** que o Ministério Público é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e

  
me Mayara Brito de Castro  
02/05/2022



 Documento assinado eletronicamente por: THELMA LEAL DE OLIVEIRA - 05/05/2022 11:46:21  
Ministério Público do Estado da Bahia. Conferência disponível em: <https://ideia.sistemas.mpba.mp.br/ideia/verificardoc.aspx?id=D7EF26ED53331E3BDBDF>

ID MP 6854161 - Pág. 1

 Documento anexado por: JUSSARA SANTANA TIBURCIO - 16/05/2022 11:14:59  
Ministério Público do Estado da Bahia. Conferência disponível em: <https://ideia.sistemas.mpba.mp.br/ideia/verificardoc.aspx?id=76CC6754B62C66FB8DE30>

ID MP 7027042 - Pág. 1

individuais indisponíveis, como disposto no art. 127 da Constituição Federal de 1988;

**CONSIDERANDO** que o Ministério Público deve zelar, segundo atribuição que lhe é conferida pelo art. 129, II da Constituição Federal, pelo efetivo respeito dos Poderes Públicos e dos serviços de relevância pública aos direitos ali assegurados, promovendo as medidas necessárias à sua garantia;

**CONSIDERANDO** que o atual Código de Processo Civil incorpora mecanismos de autocomposição de conflitos, cuja diretriz eleva os poderes da ação resolutive, superando-se a forma rígida, tradicional e única de realização dos direitos por meio da imposição estatal da sentença, destacando ao Ministério Público poder-dever de resolução consensual dos conflitos, especialmente no artigo 3º, § 3º, que diz: “a conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial”;

**CONSIDERANDO** que a Resolução do CNMP nº 118/2014, recomendou a implementação geral de mecanismos de autocomposição, tais como a negociação, a mediação, a conciliação, o processo restaurativo e as convenções processuais (art. 1º, parágrafo único), o que foi referendado ainda pela Recomendação do CNMP nº 54/2017, que dispõe sobre a Política Nacional de Fomento à Atuação Resolutiva do Ministério Público brasileiro;

**CONSIDERANDO** que a instauração do inquérito civil em questão teve por objeto apurar o suposto descumprimento do dever de informação e verificar a existência de publicidade enganosa;

**CONSIDERANDO** que a compromissária realiza a intermediação entre instituição financeira credora e consumidor, sendo objeto do contrato a prestação de serviços de negociação administrativa e gestão de pagamento do contrato original, em patamares de juros legalmente aceitos;

**CONSIDERANDO** que a compromissária se responsabiliza, por contrato, pela redução imediata das parcelas mensais, já considerando os juros



Documento assinado eletronicamente por: THELMA LEAL DE OLIVEIRA - 05/05/2022 11:46:21  
Ministério Público do Estado da Bahia. Conferência disponível em: <https://ideia.sistemas.mpba.mp.br/ideia/verificardoc.aspx?id=D7EF26ED53331E38DBDF>



ID MP 6854161 - Pág. 2

Documento anexado por: JUSSARA SANTANA TIBURCIO - 16/05/2022 11:14:59  
Ministério Público do Estado da Bahia. Conferência disponível em: <https://ideia.sistemas.mpba.mp.br/ideia/verificardoc.aspx?id=76CC6754B62C66FB8DE30>



ID MP 7027042 - Pág. 2

previstos pelo contrato com a instituição financeira credora, de modo que o consumidor não precisaria pagar qualquer valor a mais, a não ser o avençado;

**CONSIDERANDO** que, após a assinatura do contrato e pagamento de boletos emitidos pela compromissária, inúmeros consumidores contratantes têm sido surpreendidos pela perpetuação da mora e constatação de vencimento das parcelas originais, inclusive sendo alvo de mandados de busca e apreensão de bens e/ou veículos;

**CONSIDERANDO** que conforme o CDC: art. 31, a oferta e apresentação de serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

**CONSIDERANDO** que são direitos básicos do consumidor a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; assim como a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços (CDC: art. 6º, III e IV);

**CONSIDERANDO** que a COMPROMISSÁRIA está informada dos requisitos necessários para a celebração do presente compromisso de ajustamento de conduta, assim como das consequências de seu descumprimento, sendo também cientificado de que a composição celebrada com o Ministério Público não impede a ação de outros legitimados, nem afasta as consequências penais decorrentes do mesmo fato.

**CONSIDERANDO que a compromissária informou na audiência realizada em 14 de** fevereiro de 2022, que se encontra em curso a criação de um sistema próprio onde todas as informações relevantes aos consumidores serão encontradas quando acessado de forma, clara simples, objetiva e ostensiva;


  
Dra. Mayara Brito de Castro  
OAB-GO 40.774





ID MP 6854161 - Pág. 3

Documento assinado eletronicamente por: THELMA LEAL DE OLIVEIRA - 05/05/2022 11:46:21  
Ministério Público do Estado da Bahia. Conferência disponível em: <https://idea.sistemas.mpba.mp.br/idea/verficardoc.aspx?id=D7EF26ED53331E38DBDF>

 Documento anexado por: JUSSARA SANTANA TIBURCIO - 16/05/2022 11:14:59  
Ministério Público do Estado da Bahia. Conferência disponível em: <https://idea.sistemas.mpba.mp.br/idea/verficardoc.aspx?id=76CC6754B62C66FB8DE30>

ID MP 7027042 - Pág. 3

## CLÁUSULAS:

1. **CLÁUSULA PRIMEIRA:** A COMPROMISSÁRIA obriga-se a observância das obrigações previstas neste Termo de Ajustamento de Conduta em todos os contratos firmados, incluindo os já existentes à época da assinatura deste termo e os que sejam assinados posteriormente, salvo os que forem judicializados ou firmados acordos extra-judiciais;

2. **CLÁUSULA SEGUNDA:**, Quando da OFERTA de serviços, em atendimento presencial ou virtual, a COMPROMISSÁRIA obriga-se a INFORMAR o consumidor acerca das especificidades do serviço, de maneira correta, clara, precisa, ostensiva, didática e em língua portuguesa, devendo:

2.1. Esclarecer o que é e como funciona a intermediação junto a instituição financeira credora, inclusive da existência de prazo para início das negociações e possíveis intercorrências durante esse período;

2.2. Apresentar os riscos do serviço de maneira clara ao consumidor, concedendo todas as informações necessárias acerca da execução do contrato;

2.3. Esclarecer que não se trata de ação revisional;

3. **CLÁUSULA TERCEIRA:** DURANTE A EXECUÇÃO DO CONTRATO, a COMPROMISSÁRIA obriga-se a manter o consumidor informado de todos os atos relevantes praticados no intuito de obter a redução da dívida junto a instituição financeira, incluindo o contato inicial e eventuais propostas, por mensagem de texto, e-mail, carta, fax, ligação telefônica ou qualquer outro meio eficaz.

3.1 Tais atos são obrigatórios até o pleno funcionamento do aplicativo (*programa* para dispositivo eletrônico) que ainda se encontra em desenvolvimento ( conforme mencionado em audiência 14.02.2022), o qual deverá conter as informações pertinentes à negociação.

  
Dra. Mayara Brito de Castro  
CAB-60 40774





ID MP 6854161 - Pág. 4

Documento assinado eletronicamente por: THELMA LEAL DE OLIVEIRA - 05/05/2022 11:46:21  
Ministério Público do Estado da Bahia. Conferência disponível em: <https://dea.sistemas.mpba.mp.br/idea/verificardoc.aspx?id=D7EF26ED53331E38DBDF>

Documento anexado por: JUSSARA SANTANA TIBURCIO - 16/05/2022 11:14:59  
Ministério Público do Estado da Bahia. Conferência disponível em: <https://dea.sistemas.mpba.mp.br/idea/verificardoc.aspx?id=76CC6754B62C66FB8DE30>



ID MP 7027042 - Pág. 4

**4. CLÁUSULA QUARTA:** A COMPROMISSÁRIA obriga-se a prestar assistência jurídica ao contratante que for demandado em ação de execução de título extrajudicial fundado no contrato original com a instituição financeira, ainda que cumulado ou convertido em ação de busca e apreensão em execução, salvo na hipótese de rescisão do contrato, isto é, quando houver o rompimento do vínculo contratual entre compromissária e contratante;

**5. CLÁUSULA QUINTA:** A COMPROMISSÁRIA obriga-se a atender as demandas dos consumidores, referentes ao objeto do contrato, no prazo de 5(cinco) dias úteis, cabendo-lhe, dentre outras condutas:

**5.1** Responder aos questionamentos acerca do serviço prestado e das medidas já implementadas;

**5.2** Quando solicitado, proceder a rescisão do contrato e reembolso dos valores pagos, conforme previsão contratual;

**6. CLÁUSULA SEXTA:** O descumprimento de qualquer das obrigações fixadas nas cláusulas deste compromisso, sujeitará a COMPROMISSÁRIA ao pagamento de multa no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

**6.1.** Havendo reincidência no descumprimento das obrigações, a multa será de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) em caso de primeira reincidência, e R\$ 20.000,00 (vinte mil reais) para os casos de infrações seguintes.

**6.2.** As multas serão destinadas ao Fundo Estadual de Proteção do Consumidor do Estado da Bahia.

**6.3.** Nenhuma penalidade, inclusive a prevista nesta cláusula quinta, será aplicada em desfavor da COMPROMISSÁRIA sem que lhe sejam oportunizados o direito ao contraditório e ampla defesa perante o compromitente.

**7. CLÁUSULA SÉTIMA:** Com a assinatura deste termo, as partes acordam em finalizar o **INQUÉRITO CIVIL Nº 003.9.21224/2021 - 3ª PJC**, seguindo-se o devido encaminhamento ao EGRÉGIO CONSELHO SUPERIOR DO MINISTÉRIO PÚBLICO para os fins do art. 81 da Lei

  
Mayara Brito de Castro  
OAB-GO 40.774



Complementar 11/96 e art. 10 da Resolução 23/2007 do CNMP.

\* \* \*

Por fim, ficam as partes cientes de que será instaurado Procedimento Administrativo nos moldes do art. 8º, inciso I da Resolução 174/2017 do CNMP para o devido acompanhamento do cumprimento do presente Termo de Ajustamento de Conduta.

E, por estarem justas e acordadas, as partes subscrevem este Compromisso em duas vias, de igual teor e forma.

Salvador, 13 de maio de 2022.

**THELMA LEAL DE OLIVEIRA**  
**3º Promotora de Justiça do Consumidor**  
**MINISTERIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA**  
**COMPROMITENTE**

  
**NG3 SALVADOR CONSULTORIA SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS LTDA.**  
CNPJ nº: 34.881.504/0001-80.  
**COMPROMISSÁRIA**



Documento assinado eletronicamente por: THELMA LEAL DE OLIVEIRA - 05/05/2022 11:46:21  
Ministério Público do Estado da Bahia. Conferência disponível em: <https://dea.sistemas.mpba.br/idea/verificardoc.aspx?id=D7EF26ED53331E38DBDF>

ID MP 6854161 - Pág. 6



Documento anexado por: JUSSARA SANTANA TIBURCIO - 16/05/2022 11:14:59  
Ministério Público do Estado da Bahia. Conferência disponível em: <https://dea.sistemas.mpba.br/idea/verificardoc.aspx?id=76CC6754B62C66FB8DE30>



ID MP 7027042 - Pág. 6