



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE COMPROMISSO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA

Ref. Procedimento Administrativo de Ofício nº 23.001.001.16-0004369

Pelo presente instrumento, nos termos do artigo 5º, § 6º, da Lei 7.347, de 24 de julho de 1985, de um lado **o Ministério Público do Estado do Ceará, através do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – DECON**, Órgão integrante pelo Estado do Ceará do Sistema Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor – SNDC, criado no âmbito das Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, com o fim precípua de coordenar a Política do Sistema Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, com competência, atribuições e atuação administrativa em toda a área deste Estado, conferidas pela Lei Estadual Complementar 30, de 26 de julho de 2002, neste ato representado por sua titular, **Promotora de Justiça ANN CELLY SAMPAIO CAVALCANTE**, e de outro lado, as empresas integrantes do grupo **DELTA COMÉRCIO DE MÓVEIS LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, com sede inscrita no CNPJ sob o nº 04.170.821/0001-27, com sede na Rua Barão do Rio Branco, nº 1370, Bairro Centro, Fortaleza-CE, CEP: 60.025-061:



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

CONSIDERANDO que é dever do Ministério Público, através dos seus Órgãos de Execução, promover, dentre outras, a proteção e defesa dos direitos dos consumidores, considerados em amplitude coletiva, difusa ou individual homogênea;

CONSIDERANDO que o Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990) estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, sendo a natureza de tais preceitos de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, e 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias;

CONSIDERANDO que a Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo, dentre outros, o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações jurídicas de consumo;

CONSIDERANDO que a lei reconhece a vulnerabilidade do consumidor, o que reclama o estabelecimento de toda uma ordem jurídica voltada não apenas à sua proteção, mas, de igual, à sua defesa;

CONSIDERANDO que o consumidor, via de regra, mostra-se hipossuficiente face ao fornecedor de produtos e serviços, o que termina por acentuar a sua vulnerabilidade enquanto inserido no mercado de consumo;

CONSIDERANDO que o Estado Brasileiro busca a harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo, bem assim a compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

Constituição Federal), mas sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;

CONSIDERANDO que é dever dos Órgãos de Execução do Ministério Público promover a coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, de sorte que o consumidor, ente vulnerável e, no mais das vezes, também hipossuficiente, não venha a sofrer danos em decorrência de tais abusos;

CONSIDERANDO que a responsabilidade do fornecedor em relação ao consumidor é predominantemente de caráter objetivo – observadas as regras dos arts. 14, § 4º e 28, § 4º, ambos da Lei 8.078/1990 - constituindo, portanto, a regra geral do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, recaindo às fornecedoras a obrigação de reparar os danos materiais e morais sofridos pelos consumidores em razão da má-prestação do serviço ou, ainda, da ocorrência de vício em produtos disponibilizados no mercado de consumo;

CONSIDERANDO que, dentre outros, são direitos básicos do consumidor ser protegido contra métodos comerciais desleais (art. 6º, inc. IV), bem assim a efetiva reparação dos danos patrimoniais sofridos;

CONSIDERANDO que foi instaurado no âmbito do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – DECON/CE o Procedimento Administrativo de Ofício nº 23.001.001.16-0004369, onde figura como demandada uma das empresas integrantes do grupo DELTA COMÉRCIO DE MÓVEIS LTDA, tendo a empresa sido sancionada ao pagamento da multa correspondente ao valor de 13.333 (treze mil trezentas e trinta e três) UFIRCE, em razão de infração aos Artigos 6º, incisos III e IV, 36 e 39, incisos I e II, todos do Código de Defesa do Consumidor;



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

CONSIDERANDO que o grupo de empresas DELTA COMÉRCIO DE MÓVEIS LTDA não possui unificação de cadastro junto ao Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC, ocasionando morosidade e ineficiência no processo notificador das eventuais reclamações recebidas por este Órgão, dificultando a solução de demandas;

CONSIDERANDO que o grupo de empresas DELTA COMÉRCIO DE MÓVEIS LTDA NÃO está cadastrado no sítio eletrônico de atendimento WWW.CONSUMIDOR.GOV.BR, e que a referida plataforma possibilita aos consumidores a facilidade e agilidade de registrar suas reclamações através da *internet*, resultando, igualmente, em benefício para a própria empresa, que tem a possibilidade de solucionar demandas de maneira agilizada e desburocratizada;

CONSIDERANDO que existe um número significativo de demandas individuais registradas em face das empresas pertencentes ao grupo DELTA COMÉRCIO DE MÓVEIS LTDA, e a necessidade urgente de solucionar os casos em aberto;

CONSIDERANDO, por fim, o interesse do grupo DELTA COMÉRCIO DE MÓVEIS LTDA em aderir à plataforma de notificação eletrônica de CIP, bem como da plataforma CONSUMIDOR.GOV, além de solucionar as questões pendentes em procedimentos administrativos individuais, instaurados em face de reclamações de consumidores no Setor de Atendimento do DECON;

RESOLVEM

celebrar o presente COMPROMISSO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA, visando adequar a conduta do grupo DELTA COMÉRCIO DE MÓVEIS LTDA às balizas



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

estabelecidas no Código de Defesa do Consumidor, garantindo maior eficiência, transparência e celeridade na solução das demandas sociais apresentadas a este Órgão, além de viabilizar aos seus consumidores a possibilidade de registro de reclamações através dos vários canais de atendimento disponibilizados pelo DECON e os demais Órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

CAPÍTULO I – DO OBJETO

Este Compromisso de Ajustamento de Conduta tem por finalidade a adequação da conduta das empresas pertencentes ao grupo DELTA COMÉRCIO DE MÓVEIS LTDA, a fim de que estas integrem a plataforma de atendimento CONSUMIDOR.GOV, bem como realizem a unificação do cadastro da empresa junto ao SINDEC, a fim de conferir maior celeridade aos feitos administrativos onde figurem como reclamadas. Além disso, busca, também, solucionar as demandas apresentadas pelos consumidores no Setor de Atendimento do DECON que estejam em aberto, adotando todas as providências possíveis e necessárias para tanto.

O objeto, portanto, consiste na efetiva contribuição para as políticas sociais de Proteção e Defesa do Consumidor, a rigor do que preconiza o Artigo 4º, do Código de Defesa do Consumidor, e, ao mesmo tempo, adequar a conduta das empresas pertencentes ao grupo DELTA COMÉRCIO DE MÓVEIS LTDA, para contribuir com as boas práticas consumeristas e que sirva de paradigma para outras empresa congêneres e contribua para a não ocorrência de um nefasto retrocesso quanto ao processo de implementação da cultura de proteção e defesa dos consumidores – o que por si mesmo consiste em rito lento, considerado de maneira geral.

CAPÍTULO II – DAS OBRIGAÇÕES DA EMPRESA DELTA COMÉRCIO DE MÓVEIS LTDA



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

CLÁUSULA 1ª. A empresa DELTA COMÉRCIO DE MÓVEIS LTDA compromete-se, **dentro do prazo de 60 (sessenta) dias corridos**, a solucionar todas as reclamações em andamento no Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – DECON, pendentes de acordo ou seu cumprimento, que se encontrem em fase de Retorno de CIP e/ou com Audiência Agendada;

CLÁUSULA 2ª. Para efeito de contagem do prazo mencionado no parágrafo antecedente, as partes convencionam que o termo **inicial dar-se-á a partir do primeiro dia útil seguinte à data de subscrição do Compromisso de Ajustamento de Conduta, incluindo-se na contagem do prazo os finais de semana e feriados**;

CLÁUSULA 3ª. Na impossibilidade de solução da demanda ativa em face da recusa do consumidor, ou em virtude de dados incorretos apresentados pelo consumidor, a empresa DELTA COMÉRCIO DE MÓVEIS LTDA compromete-se a demonstrar que buscou satisfazer o acordo firmado no âmbito do Ministério Público, fazendo-o por meio de carta registrada dirigida ao consumidor, telegrama, e-mail, ou qualquer outro meio idôneo;

CLÁUSULA 4ª. Quando o acordo versar sobre o pagamento de valor em moeda corrente do País, a importância deverá ser paga conforme acordado com o consumidor em cada um dos casos concretos, respeitadas as balizas legais estabelecidas no Código de Defesa do Consumidor;

CLÁUSULA 5ª. A empresa DELTA COMÉRCIO DE MÓVEIS LTDA procederá ao encaminhamento dos comprovantes de cumprimento dos acordos ao Setor de Protocolo do DECON, sito à Rua Barão de Aratanha, nº 100 – térreo, bairro Centro,



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

Fortaleza/CE, de sorte que os mesmos sejam anexados aos respectivos Procedimentos Administrativos.

CLÁUSULA 6ª. O cumprimento dos acordos far-se-á **independente de eventual aplicação de sanções administrativas pelas Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor**, atuantes no Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, ficando exclusivamente a critério do Promotor de Justiça titular proceder, ou não, com o arquivamento do Procedimento Administrativo tramitante em sua respectiva Promotoria de Justiça.

CLÁUSULA 7ª. Na ocorrência de casos controversos, onde haja fundada suspeita da empresa DELTA COMÉRCIO DE MÓVEIS LTDA de que a situação é decorrente de mau uso do produto pelo consumidor, ou, ainda, se o pedido formulado pelo reclamante for incompatível com a demanda apresentada, a EMPRESA poderá encaminhar ao DECON/CE solicitação formal para análise do caso prático, apresentando as razões fáticas e técnicas que embasam o petitório, a fim de que a situação seja analisada pela Secretaria Executiva do Órgão, a qual poderá manter ou excluir o Procedimento Administrativo individual dentre os casos elencados na CLÁUSULA PRIMEIRA do presente Termo de Ajustamento de Conduta.

§1º. A Secretaria Executiva do DECON/CE analisará a exceção apenas para fins de inclusão ou não da demanda no rol de reclamações alcançadas pelo presente Termo de Ajustamento de Conduta, devendo o Procedimento Administrativo referente à reclamação contestada seguir sua regular tramitação nos demais setores deste Órgão, inclusive as Promotorias de Justiça especializadas, as quais poderão deliberar acerca da ocorrência ou não de infração à legislação consumerista de acordo com o convencimento do seu membro titular ou em responsabilidade.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**

§2º. A análise dos casos apresentados pela FORNECEDORA apenas suspenderá o prazo previsto no *caput* da CLÁUSULA PRIMEIRA deste Termo de Ajustamento de Conduta relativo aos procedimentos em que forem apresentadas as exceções previstas no *caput* e §1º desta cláusula, desde que reputadas válidas pela Secretária Executiva do Órgão.

**CAPÍTULO III – DA ADESÃO DA EMPRESA À PLATAFORMA
CONSUMIDOR.GOV**

CLÁUSULA 8ª. A DELTA COMÉRCIO DE MÓVEIS LTDA compromete-se a aderir à plataforma de atendimento online WWW.CONSUMIDOR.GOV.BR, diligenciando e providenciando toda a documentação inerente ao referido procedimento, bem como solucionando eventuais pendências e entropostos que advenham no transcurso de seu cadastramento, dentro do prazo de 15 (quinze) dias, salvo se a demora na finalização da adesão se der por culpa exclusiva da plataforma.

CAPÍTULO IV – DA ADESÃO DA EMPRESA À CIP ELETRÔNICA

CLÁUSULA 9ª. A DELTA COMÉRCIO DE MÓVEIS LTDA compromete-se a realizar a sua unificação de cadastro e posterior cadastramento na CIP ELETRÔNICA do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC do DECON/CE, assinando, para tanto, o respectivo termo de responsabilidade e de unificação de cadastro, fornecidos por este Órgão, dentro do prazo improrrogável de 15 (quinze) dias, salvo se o prazo for extrapolado por culpa exclusiva do SINDEC.

**CAPÍTULO V – DA DISPONIBILIZAÇÃO DE CONTATO PARA
REALIZAÇÃO DE ATENDIMENTO PRELIMINAR**



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

CLÁUSULA 10ª. A DELTA COMÉRCIO DE MÓVEIS LTDA reconhece que o Atendimento Preliminar consiste em importante canal de comunicação entre o DECON/CE e empresa, com a finalidade exclusiva de solução efetiva e imediata de demandas, se obrigando a disponibilizar um canal direto de ATENDIMENTO PRELIMINAR, por telefone, para que, a critério do Setor de Atendimento do DECON, sejam encaminhadas as demandas julgadas como aptas a serem atendidas por esta via.

§1º. O Canal de Atendimento Preliminar deverá apresentar índice de solução de demandas não inferior a 75% das causas que lhes forem direcionadas, salvo as previstas na Cláusula 7ª deste TAC, devendo, ainda, o(s) funcionário(s) da empresa que ficar(em) responsável(is) pelo atendimento preliminar ser orientado(s) a promover todo o procedimento necessário para satisfação da demanda em tempo não superior a 15 (quinze) minutos, salvo os casos em que notoriamente não se possa obter as informações neste período

§2º. Na ocorrência de reclamações onde a DELTA COMÉRCIO DE MÓVEIS LTDA tenha fundada suspeita de que a demanda do consumidor é decorrente de mau uso do produto ou serviço, ou, ainda, se o requerimento do reclamante for incompatível com o caso prático, o atendente da empresa responsável pela realização do Atendimento Preliminar deverá informar, na própria ligação, ao Coordenador do Setor de Atendimento do DECON/CE sobre a impossibilidade de apresentação de proposta para solução do caso, apresentando as razões fáticas e técnicas que fundamentem a recusa.

§3º. Os casos tratados no parágrafo segundo não implicam em impedimento ao consumidor no registro de sua reclamação junto ao Setor de Atendimento do DECON/CE, reconhecendo a DELTA COMÉRCIO DE MÓVEIS LTDA que o Canal



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**

de Atendimento Preliminar consiste em uma forma de atendimento imediato que, para sua utilização, prescinde de prévia autorização do próprio consumidor reclamante.

**CAPÍTULO VI – DA REGULARIZAÇÃO DAS EMPRESAS PERTENCENTES
AO GRUPO DELTA COMÉRCIO DE MÓVEIS LTDA**

CLÁUSULA 11ª. A DELTA COMÉRCIO DE MÓVEIS LTDA, através de sua matriz aqui representada, se compromete a promover a regularização de todas as empresas pertencentes ao grupo junto à Vigilância Sanitária Municipal e ao Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará, na respectiva localidade onde se encontrem instaladas, dentro do prazo de 60 (sessenta) dias, devendo anexar a competente documentação aos autos do Procedimento Administrativo.

**CAPÍTULO VII – DA REALIZAÇÃO DE PROMOÇÕES E PUBLICIDADES
REFERENTES AOS PRODUTOS E SERVIÇOS OFERTADOS PELA
EMPRESAS**

CLÁUSULA 12ª. A DELTA COMÉRCIO DE MÓVEIS LTDA se compromete a diligenciar para que todas as suas publicidades e ofertas contenham informações claras, precisas e ostensivas dos produtos e serviços nelas oferecidos, colocando em fonte “**ARIAL**”, não inferior ao corpo “**12**”, os preços dos produtos, as condições de parcelamento e possibilidade de ocorrência de taxas de fretes ou congêneres, ou quaisquer outras que venham a integrar o contrato de compra e venda, assegurando o direito de escolha do consumidor de contratar ou não serviços ou produtos alheios àquele que legitimamente pretendia adquirir.

CAPÍTULO VIII – DA FISCALIZAÇÃO



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

CLÁUSULA 13ª. O acompanhamento, a fiscalização e a verificação do cumprimento do presente Termo de Ajustamento de Conduta poderão ser feitos por esta Secretaria Executiva ou qualquer titular das Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor da capital ou do interior do Estado;

Parágrafo Único: Para fins do *caput*, o Ministério Público Estadual poderá requisitar informações e relatórios sobre o andamento e cumprimento das obrigações constantes dos acordos não cumpridos.

CAPÍTULO IX – DA PUBLICIDADE

CLÁUSULA 14ª. O Ministério Público do Ceará promoverá a publicação do presente Termo de Ajustamento de Conduta no Diário Oficial da Justiça para atender à sua necessária publicidade, uma vez que um sem número de pessoas têm interesse na formalização do referido instrumento;

**CAPÍTULO X – DAS PENALIDADES E RESPONSABILIDADES PELO
DESCUMPRIMENTO DO PRESENTE TERMO**

CLÁUSULA 15ª. Em caso de descumprimento voluntário pelas empresas pertencentes ao grupo DELTA COMÉRCIO DE MÓVEIS LTDA de quaisquer das obrigações a elas impostas nas cláusulas deste Termo, referidas empresas sujeitar-se-ão a multa no valor correspondente a **500 (quinhentas) UFIR por INFRAÇÃO COMETIDA**, que se operará de pleno direito, sendo desnecessário o protesto judicial ou extrajudicial.

Parágrafo Único: Os valores eventualmente devidos por conta do descumprimento previsto nesta cláusula 9ª reverterão ao Fundo de Defesa dos Direitos Difusos do



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

Estado do Ceará (Lei Complementar Estadual 46, de 15 de julho de 2004), através do pagamento do Documento de Arrecadação Estadual que será emitido na ocasião por esta Secretaria Executiva.

CAPÍTULO XI – DOS EFEITOS LEGAIS DESTE TERMO

CLÁUSULA 13ª. O presente Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta terá eficácia de título executivo extrajudicial, na forma dos arts. 5º e 6º da Lei 7.347, e art. 585, inc. VII, do Código de Processo Civil.

E por estarem as partes de acordo, firmam o presente em 3 (três) vias de igual teor.

Fortaleza, 15 de julho de 2016.

Ann Celly Sampaio Cavalcante
Secretária Executiva
Promotora de Justiça

DELTA COMÉRCIO DE MÓVEIS LTDA
Representante Legal

TESTEMUNHARAM A SUBSCRIÇÃO DESTE ACORDO:

Ismael Braz Torres Assessor Jurídico DECON/CE	Alexandre Augusto Diniz Campos Assessor Técnico DECON/CE
--	---