

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA
DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL

TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA

Processo n.º 0289470-02.2013.8.19.0001

COMPROMISSO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA que entre si celebram o **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**, apresentado pela 5ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Capital, **LEADER.COM.BR S.A.** e **UNIÃO DE LOJAS LEADER S.A.**, nos termos a seguir.

Pelo presente instrumento, o **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**, doravante denominado **COMPROMITENTE**, pela 5ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Capital, apresentada pelo Promotor de Justiça em exercício, Dr. Leonardo Canonico Neto, matrícula 4365, **LEADER.COM.BR S.A.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ n.º 11.748.375/0001-50, com sede na Rua do Russel, n.º 804, salas 201, 301 e 302 – parte, Glória, Rio de Janeiro – RJ – CEP: 21.210-010 e **UNIÃO DE LOJAS LEADER S.A.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ n.º 30.094.114/0001-09, com sede na Av. Visconde do Rio Branco, n.º 511, complemento 401, Centro, Niterói, doravante denominadas **COMPROMISSÁRIAS**, representadas neste ato pelo Sr. Alexandre Gonçalves de Vasconcellos, pela Sr.ª Carla Moura e pela Sr.ª Rafaela Fucci.

CONSIDERANDO que, no decorrer do procedimento investigatório, foram apuradas reclamações de consumidores relativas ao descumprimento dos

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA
DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL

prazos de entrega, indisponibilidade em estoque dos produtos adquiridos e à ineficiência do serviço de pós-venda realizado pelo SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor, no que diz respeito ao *site* **www.leader.com.br**;

CONSIDERANDO que o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de referidos serviços, consoante artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor;

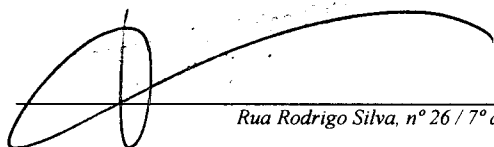
CONSIDERANDO que compete ao MINISTÉRIO PÚBLICO, nos termos do artigo 129, inciso III, da Constituição da República, combinado com os artigos 81, parágrafo único, e 82, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor, a proteção dos interesses difusos, coletivos e individuais homogêneos do consumidor;

CONSIDERANDO que, atualmente, a administração do *site* de vendas “leader.com.br” compete à UNIÃO DE LOJAS LEADER S.A., tendo esta requerido o seu ingresso no feito;

CONSIDERANDO a possibilidade jurídica do termo de ajustamento de conduta pôr fim à ação civil pública n.º 0289470-02.2013.8.19.0001, proposta em face da LEADER.COM.BR S.A., tendo o MINISTÉRIO PÚBLICO legitimidade para sua celebração (artigo 5º, parágrafo 6º, da Lei nº 7.347/85);

CONSIDERANDO a necessidade de adequação da conduta da COMPROMISSÁRIA;

RESOLVEM celebrar o presente **COMPROMISSO DE AJUSTAMENTO DE CONDUCTA**, na forma que segue:



5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA
DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL

1. **DAS OBRIGAÇÕES:**

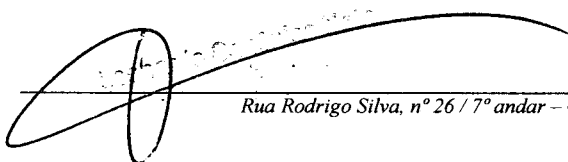
CLÁUSULA PRIMEIRA: A COMPROMISSÁRIA se compromete, em seu serviço de atendimento ao cliente, a não condicionar o acesso inicial ao atendente ao prévio fornecimento de dados pelo consumidor.

CLÁUSULA SEGUNDA: A COMPROMISSÁRIA se compromete a garantir ao consumidor, no primeiro *menu* eletrônico do seu SAC, as opções de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de compras realizadas através do *site* www.leader.com.br.

CLÁUSULA TERCEIRA: A COMPROMISSÁRIA alertará o consumidor, no início do atendimento pelo SAC, sobre a existência do protocolo numérico respectivo, o qual será, obrigatoriamente, informado ao consumidor antes da conclusão do atendimento, com o fim de promover o devido acompanhamento, por aquele, de todas as suas demandas. Será remetido ao consumidor, através de endereço eletrônico de sua escolha e sempre que por ele solicitado, o mencionado registro numérico de atendimento, com data, hora e objeto da demanda.

CLÁUSULA QUARTA: A COMPROMISSÁRIA se compromete a fornecer ao consumidor, por meio eletrônico e sempre que por este solicitado, a gravação do áudio de seus atendimentos junto ao SAC, no prazo máximo de cinco dias úteis.

CLÁUSULA QUINTA: A COMPROMISSÁRIA se obriga a, no prazo máximo de 15 dias, inserir em seu *site* na *internet*, em local de fácil acesso aos consumidores e de maneira destacada, informação que esclareça os compromissos assumidos nas cláusulas terceira e quarta deste ajuste, no sentido de alertar o consumidor sobre a possibilidade de solicitar a remessa do registro numérico de atendimento pelo SAC e da gravação do correspondente atendimento.



5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA
DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL

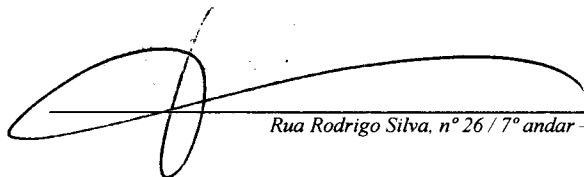
CLÁUSULA SEXTA: A COMPROMISSÁRIA fará constar, desde já, o número telefônico do seu SAC, de forma clara e objetiva, em sua página eletrônica na *internet*, bem como, a partir de julho do ano em curso, em todos os documentos e materiais impressos entregues ao consumidor no momento da aquisição do produto através do *site* www.leader.com.br.

CLAUSULA SÉTIMA: A COMPROMISSÁRIA se absterá de divulgar produtos e serviços que não estejam em estoque, ou, quando divulgados nessas condições, fará constar tal circunstância, de forma clara e destacada, para que o consumidor possa, fácil e imediatamente, ler a informação de que o produto está indisponível no estoque no momento da compra.

CLÁUSULA OITAVA: A COMPROMISSÁRIA se obriga a cumprir o prazo de entrega estabelecido na ocasião da compra do produto, devendo informar ao consumidor, através de correspondência eletrônica, de maneira individualizada, as diferentes fases do procedimento.

CLÁUSULA NONA: A COMPROMISSÁRIA se obriga, na hipótese do exercício do direito de desistência da compra pelo consumidor, na forma do art. 49, da Lei 8.078/90, a efetuar o imediato cancelamento da compra e fornecer protocolo do requerimento de desistência para devido acompanhamento pelo consumidor.

CLÁUSULA DÉCIMA: Nas compras realizadas por cartão de crédito, a COMPROMISSÁRIA se obriga, na hipótese prevista na cláusula nona, a solicitar à administradora do cartão o estorno do valor, no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, a contar do recebimento do produto no Centro de Distribuição da COMPROMISSÁRIA.



5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA
DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: Nas compras realizadas por depósito bancário, a COMPROMISSÁRIA se obriga, na hipótese prevista na cláusula nona, a promover a devolução integral do valor pago pelo produto, no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, a contar do recebimento do produto no Centro de Distribuição da COMPROMISSÁRIA.

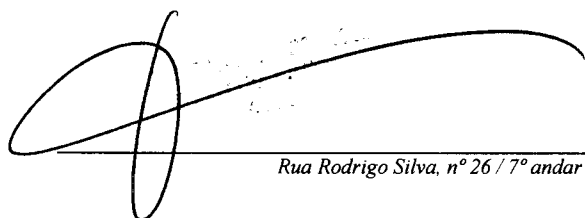
2. DA SANÇÃO

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: O não cumprimento de qualquer uma das cláusulas acima acarretará à COMPROMISSÁRIA o pagamento de sanção pecuniária no valor de R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais) por evento, a ser revertida ao Fundo de Proteção aos Interesses Difusos Lesados, de que trata o artigo 13, da Lei nº 7.347/85, sem prejuízo da execução específica das obrigações aqui assumidas.

PARÁGRAFO ÚNICO: No caso do recebimento de notícia sobre o eventual descumprimento de qualquer das cláusulas deste Termo e antes de aplicada a sanção supra, deverá ser a empresa notificada para apresentar justificativa e eventual solução do problema no prazo máximo de 30 dias.

3. DA FISCALIZAÇÃO:

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA: O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro poderá fiscalizar a execução do presente acordo, adotando as providências legais cabíveis à espécie, sempre que entender necessário, podendo delegar a fiscalização do cumprimento das obrigações para órgãos públicos e para as entidades de classe competentes.



[Handwritten initials and marks]

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA
DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL

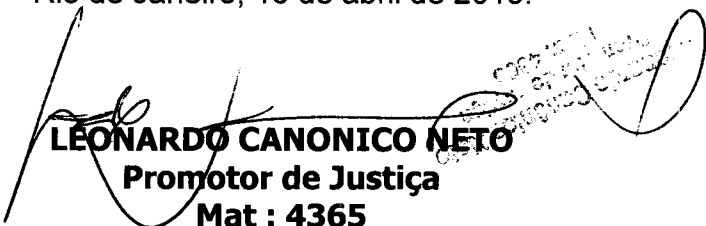
4. DA VALIDADE E EFICÁCIA:

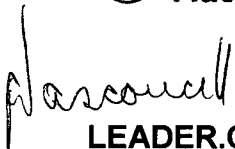
CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA: O presente termo de compromisso de ajustamento de conduta produzirá seus efeitos legais imediatamente e terá eficácia de título executivo extrajudicial, nos termos do artigo 5º, § 6º, da Lei 7.347/85, e do artigo 585, VIII, do Código de Processo Civil.

5. DA EXTINÇÃO DA AÇÃO CIVIL PÚBLICA:

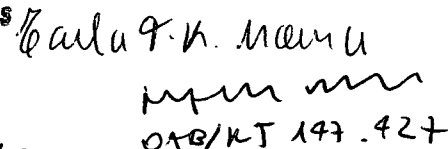
CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: As Partes comprometem-se a apresentar nos autos da ação civil pública nº 0289470-02.2013.819.0001, em trâmite perante a 6ª Vara Empresarial da Comarca desta Capital, petição informando a celebração do presente Termo, requerendo, por conseguinte, sua homologação, com a consequente (a) extinção da ação, com julgamento de mérito, nos termos do art. 269, III, do Código de Processo Civil, no que toca à signatária União de Lojas Leader S.A.; e (b) extinção da ação, sem julgamento de mérito, nos termos do art. 267, VI, do Código de Processo Civil, com relação à Leader.com.br S.A.

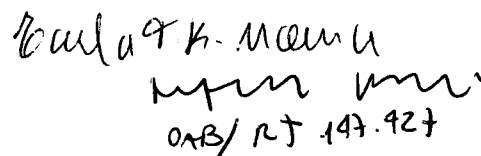
Rio de Janeiro, 16 de abril de 2015.


LÉONARDO CANONICO NETO
Promotor de Justiça
Mat : 4365


Alexandre Vasconcellos
Presidente
LEADER.COM.BR S.A.


Alexandre Vasconcellos
Presidente
UNIÃO DE LOJAS LEADER S.A.


CARLA F. K. MENNA
018/RT 147.427


CARLA F. K. MENNA
018/RT 147.427

6

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA
DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL

TESTEMUNHAS:

1.

2.

[Handwritten signatures]

