



TERMO DE ACORDO E DE COOPERAÇÃO Nº 20/2017

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA**, por intermédio da Promotora de Justiça que abaixo subscreve, com fulcro no quanto disposto nos artigos 129, inciso III, e 138, inciso III, respectivamente, das Constituições Federal e do Estado da Bahia, bem como o artigo 25, inciso I, da Lei Federal n. 8.625/93 e o artigo 83, parágrafo único, da Lei Complementar n. 11/96-Lei Orgânica do Ministério Público do Estado da Bahia, e, por fim, com esteio no quanto estipulado pelo dispositivo 5, parágrafo 6, da Lei nº 7.347/85, alterado pelo art. 113 da Lei nº 8.078/90; e **WIDEA SOLUÇÕES DIGITAIS LTDA**, empresa inscrita no CNPJ n. 04.990.401/0001-97, com endereço na Rua vinte e Cinco de Dezembro nº 1350, bairro Montes Claros, na cidade de Campo Grande-MS, CEP 79.010-220, conforme cláusulas e condições a seguir aduzidas:

Considerando que:

- 1) Inicialmente, o Ministério Público é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe dentre outros, a defesa da ordem jurídica e do Estado democrático de Direito;
- 2) Que o site RECLAME AQUI (www.reclameaqui.com.br) é um projeto da empresa Widea Soluções Digitais Ltda;
- 3) Considerando que, visando a idoneidade das informações prestadas aos consumidores, é necessário que a WIDEA garanta manter a idoneidade demonstrada nos autos do Inquérito Civil n. 003.0.193395/2015-5ª PJC, a fim de efetivar a boa-fé nas relações jurídicas, bem como o atendimento às normas consumeiristas;



- 4) O direito do consumidor encontra-se consagrado na Constituição Federal como direito fundamental e pilar da Ordem Econômica, conform_e dispõem, respectivamente, o art. 5º, inciso XXXII, e 170, inciso V;
- 5) O site RECLAME AQUI tem se mostrado como um meio útil, adequado e funcional para auxiliar em investigações que envolvam golpes através de empresas ou rede mundial de computadores, por possuir farta base de dados de vítimas, bem como dados de domínios que praticam delitos;
- 6) Constitui dever institucional do Ministério Público zelar pela regularidade das relações de consumeristas, garantindo os direitos dos consumidores, de forma difusa, coletiva e individual homogênea, evitando lesões aos consumidores;
- 7) O consumidor é parte vulnerável da relação e, portanto, o CDC lhe dedica proteção ampla de seus interesses econômicos, físicos e psíquicos;
- 8) O direito à informação é um direito básico do consumidor, nos moldes do art. 6º, inciso III, do Código de Defesa e Proteção do Consumidor;
- 9) O serviço prestado pela WIDEA possui notória relevância pública, influenciando a atuação de inúmeros consumidores no mercado de consumo;
- 10) **É objetivo da 5ª Promotoria de Justiça do Consumidor desta Capital evitar a manutenção da judicialização de apurações administrativas.**

RESOLVEM AS PARTES, de comum intento, celebrar o presente Termo de Acordo e de Cooperação, nos termos legais, conforme as cláusulas e condições seguintes:



I - DAS OBRIGAÇÕES ASSUMIDAS PELA WIDEA SOLUÇÕES DIGITAIS LTDA

CLÁUSULA PRIMEIRA

Compromete-se a WIDEA SOLUÇÕES DIGITAIS LTDA a manter a conduta adotada atualmente na condução de suas atividades, de forma a observar a confiança depositada em seus serviços pelos consumidores, permanecendo divulgando reclamações destes sem alterar o conteúdo das manifestações no site ReclameAqui, com ressalva para moderações feitas de acordo com os Termos de Uso da plataforma.

PARÁGRAFO ÚNICO

Quando no conteúdo de uma reclamação foram utilizados termos pejorativos, ou publicados dados pessoais e particulares de terceiros, a WIDEA realizará a edição dessas informações, primando pela preservação do conteúdo da reclamação. Esse controle observará, como ocorre hoje, a informação ao consumidor quanto à alteração realizada para moderação.

CLÁUSULA SEGUNDA

A WIDEA SOLUÇÕES DIGITAIS LTDA esclarece que todas as empresas cadastradas no Reclame AQUI, em algum momento, passam por uma auditoria interna em suas reclamações, com o objetivo de zelar por todas as informações publicadas no site, e por isso são analisadas todas as reclamações e os registros relacionados a elas.

PARÁGRAFO PRIMEIRO



Assim, o status de reputação de "Empresas em Análise" é atribuído quando, diante de uma auditoria, existem evidências claras de irregularidades nas reclamações, fraude ao site Reclame Aqui, ou descumprimento relevante dos Termos de Uso.

PARÁGRAFO SEGUNDO

Compromete-se a WIDEA SOLUÇÕES DIGITAIS LTDA a manter ícone para identificação de tal reputação, de forma diversa aos demais, mantendo o esclarecimento do significado da reputação no site, como ocorre atualmente.

CLÁUSULA TERCEIRA

A WIDEA SOLUÇÕES DIGITAIS LTDA se compromete a manter a informação aos fornecedores citados nas reclamações apresentadas por consumidores no site Reclame Aqui, através do procedimento atualmente aplicado, com envio de email ao fornecedor alvo, informando o teor desta, bem como os meios para que o fornecedor possa responder ao consumidor.

PARÁGRAFO ÚNICO

A WIDEA SOLUÇÕES DIGITAIS LTDA esclarece que o email é encaminhado para endereço disponível em página oficial de cada fornecedor, uma vez que no ato do primeiro cadastramento do fornecedor pelo consumidor, o cadastro só é aceito se for informado site oficial da empresa, para conferência das informações, especialmente email. Assim, os avisos de reclamação são enviados para os mesmos emails informados pelos fornecedores aos seus consumidores.

CLÁUSULA QUARTA



As partes pactuam que a WIDEA SOLUÇÕES DIGITAIS LTDA franqueará a essa 5ª Promotoria de Justiça do Consumidor o acompanhamento da execução do presente Termo, tendo em vista a esmerada consecução de seu objeto, promovendo ainda, o intercâmbio de informações, documentações e bancos de dados, nas áreas de interesse comum, utilizando os dados obtidos por meio do site Reclame Aqui, a fim de orientar a atuação da Promotoria em suas atividades e no desenvolvimento de manuais e orientações.

CLÁUSULA QUINTA

As partes se comprometem a levar ao conhecimento do outro, imediatamente, a ocorrência de qualquer fato que interfira no andamento ou comprometa o sucesso do objeto do presente termo, para que sejam adotadas as providências corretivas ou preventivas.

CLÁUSULA SEXTA

Não obstante a WIDEA SOLUÇÕES DIGITAIS LTDA não reconhecer o cometimento de práticas abusivas elencadas na Lei Federal n. 8.078/90, que instituiu o Código de Proteção e Defesa do Consumidor, concorda em arcar com as passagens e a hospedagem do ministro da Suprema Corte Argentina, Dr. Ricardo Luis Lorenzetti, a fim de que profira palestra no Seminário em Homenagem ao jurista baiano Teixeira de Freitas, que será realizado pela Faculdade de Direito da Universidade Federal da Bahia (FDUFBA) nos dias 20 e 21 de outubro de 2017.

PARÁGRAFO PRIMEIRO



Em caso do mencionado doutrinador não apresentar agenda compatível com o Evento, a WIDEA SOLUÇÕES DIGITAIS LTDA arcará com as passagens e a hospedagem de outro jurista argentino, indicado pela Faculdade de Direito da Universidade Federal da Bahia.

PARÁGRAFO SEGUNDO

Nenhum valor será repassado para a 5a Promotoria de Justiça do Consumidor desta Capital.

Para o cumprimento do citado mister, ou seja, o custeio das passagens e da dita hospedagem, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da assinatura deste Acordo, a Compromissária depositará o valor de R\$ 3.200,00 (três mil e duzentos reais), na Conta Corrente 1126-3, Operação 003 (Pessoa Jurídica), Caixa Econômica Federal – CEF 104, Agência 2211 (Graça), de titularidade da Fundação Faculdade de Direito da Bahia, CNPJ/MF 13.501.358/0001-40, em prol do Programa de Pós-Graduação em Direito da UFBA.

PARÁGRAFO TERCEIRO

A 5a Promotoria de Justiça do Consumidor e a FDUFBA não indicarão fornecedores para a Compromissária no que concerne aos serviços de transporte aéreo de passageiros e hospedagem, ficando livre a escolha destes.

PARÁGRAFO QUARTO

A EXTINÇÃO DA AÇÃO CIVIL PÚBLICA INTENTADA CONTRA A WIDEA SOLUÇÕES DIGITAIS LTDA SERÁ PUGNADA APÓS A DEVIDA COMPROVAÇÃO DO DEPÓSITO DO MENCIONADO VALOR.



CLÁUSULA SÉTIMA

A WIDEA SOLUÇÕES DIGITAIS LTDA tem plena consciência de que o presente Termo de Acordo não afeta os interesses e direitos individuais dos consumidores que se sintam lesados com as práticas comerciais desenvolvidas.

E por estarem justos e acertados, assinam os partícipes o presente Termo de Cooperação, em 2 (duas) vias de igual forma e teor, na presença de duas testemunhas.

Cidade de Salvador, Estado da Bahia,

Ano 2017, 03 de abril.


JOSEANE SUZART LOPES DA SILVA

Promotora de Justiça

WIDEA SOLUÇÕES DIGITAIS LTDA