



TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA

Nº 33/2018

INQUÉRITO CIVIL 003.9.164372/2017

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 nº 8.625/93 e o artigo 83, parágrafo único, da Lei Complementar nº 11/96-Lei Orgânica do Ministério Público do Estado da Bahia, e, por fim, com esteio no quanto estipulado pelo dispositivo 5º, parágrafo 6º, da Lei nº 7.347/85, alterado pelo art. 113 da Lei nº 8.078/90, considerando que:

1) O dever institucional do Ministério Público de zelar pela regularidade e pela eficiência e adequação dos produtos e serviços ofertados no mercado, a fim de evitar que problemas venham a ocorrer, lesando a incolumidade econômica dos consumidores;

2) O **MERCADO PAGO** é a empresa responsável pelo site www.mercado-pago.com.br ("Site Mercado Pago") e, na qualidade de Instituição de Pagamento está regulamentada pela Lei n.º 12.865/2013, pelas Resoluções do Conselho Monetário Nacional ("CMN") nºs 4.281 e 4.283 de 2013 e Circulares do Banco Central do Brasil ("BACEN") nºs 3.680, 3.681, 3.682 de 2013, 4.433 de 2015 e 3.885 de 2018;

3) O **MERCADO PAGO** se encontra em processo de autorização perante o BACEN para a obtenção da licença correspondente, tal como as demais empresas do mercado que possuem a mesma natureza jurídica;



*Promotoria de Justiça do Consumidor
Av. Joana Angélica, 1312, Nazaré
Bloco Principal, 2.º andar, Sala 224
Salvador/Bahia – CEP 40050-001
Tel.: (71) 3103-6804 – Fax: (71) 3103-6801*

4) Embora o MERCADO PAGO esteja aguardando a obtenção da licença de e Instituição de Pagamento, já vem cumprindo espontaneamente as obrigações a que estará sujeito após a concessão da licença pelo BACEN, cuja regulamentação versa sobre os temas abordados no presente Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta;

5) O MERCADO PAGO presta a seus clientes um serviço virtual de gerenciamento de conta de pagamento pré-paga e serviços de pagamento e recebimento de valores, por meio do qual são atribuídas aos usuários contas de pagamento (demonstrações do dinheiro custodiado), e, nesse contexto, atua como mandatário dos usuários para dar cumprimento às suas solicitações de envio, recebimento ou retirada de dinheiro, pagamento de produtos ou serviços;

6) Para a abertura da conta de pagamento e utilização dos serviços do MERCADO PAGO, os usuários vendedores e compradores devem aderir a e cumprir os Termos e Condições de Uso e respectivos anexos ("Termos e Condições de Uso"), que se encontram publicamente disponíveis no site do MERCADO PAGO¹ e consistem no contrato firmado entre o MERCADO PAGO e os seus usuários, estabelecendo os direitos e as obrigações de ambas as partes;

7) O serviço de pagamentos prestado pelo MERCADO PAGO pode ser utilizado nas operações de compra e venda de produtos e serviços anunciados por usuários do site www.mercadolivre.com.br ("Site Mercado Livre"), mas também nas operações de compra e venda realizadas em outros sites de comércio eletrônico que utilizem a plataforma de serviços de pagamento do MERCADO PAGO (subsumindo-se o caso da operação feita com a empresa INTE-REXTREME nessa última hipótese, de sites terceiros que são responsáveis

¹ https://www.mercadopago.com.br/ajuda/terminos-y-condiciones_299.



*Promotoria de Justiça do Consumidor
Av. Joana Angélica, 1312, Nazaré
Bloco Principal, 2.º andar, Sala 224
Salvador/Bahia – CEP 40050-001
Tel.: (71) 3103-6804 – Fax: (71) 3103-6801*

pela entrega dos produtos e que usam os serviços de pagamento do MERCADO PAGO para recebimento dos valores das transações correspondentes);

10) O MERCADO PAGO declara e comprova que disponibiliza em seu Site Mercado Pago, dentre outras informações, nos termos do Código de Defesa do Consumidor e do Decreto Federal n.º 7.962/2013: (i) seu nome empresarial e endereço físico; (ii) um canal de contato; e (iii) sumário do contrato contido nos Termos e Condições de Uso;

11) O MERCADO PAGO declara e comprova que observa a Circular BACEN n.º 3680/2013, que dispõe sobre as regras de cadastro que devem ser observadas pelo MERCADO PAGO e estabelece as informações mínimas cadastrais solicitadas aos usuários e a adoção de procedimentos e controles que permitam confirmar as informações de identificação exigidas (tais como o confronto de tais informações com aquelas disponíveis em bancos de dados de caráter público ou privado) - o que inclui os dados da INTEREXTREME, que foram devidamente coletados e confirmados nos termos da referida Circular BACEN;

12) O MERCADO PAGO declara e comprova que observa o disposto no artigo 6º, b, da Circular BACEN n.º 3680, que prevê os procedimentos relativos à Prevenção à Lavagem de Dinheiro (“PLD”), na medida em que monitora as operações de pagamento e, caso identifique alguma transação suspeita, realiza uma análise manual mais específica para obtenção de maiores informações, reportando ao Conselho de Controle de Atividades Financeiras (“COAF”);

13) O MERCADO PAGO declara e comprova que também disponibiliza em seu Site Mercado Pago: (i) canal de contato; (ii) Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC; (iii) Ouvidoria; e, (iv) Canal via Redes sociais, todos para tratar de problemas relacionados ao pagamento (que é o serviço exercido pela empresa MERCADO PAGO);



*Promotoria de Justiça do Consumidor
Av. Joana Angélica, 1312, Nazaré
Bloco Principal, 2.º andar, Sala 224
Salvador/Bahia – CEP 40050-001
Tel.: (71) 3103-6804 – Fax: (71) 3103-6801*

14) O MERCADO PAGO declara e comprova que também disponibiliza em seu Site, aos seus usuários, procedimento de “Reclamação” que deve ser utilizado quando há alguma dúvida, conflito ou problema relacionado ao pagamento - canal que foi utilizado pelo consumidor nesse caso específico, mas cujo problema apenas não foi resolvido por se tratar de questão de responsabilidade exclusiva do vendedor, a INTEREXTREME;

15) O MP/BA ajuizou contra o MERCADO PAGO a ação civil pública de n.º 0509947-76.2018.8.05.0001, distribuída à 3ª Vara de Relação de Consumo da Comarca de Salvador, buscando, em síntese, que o MERCADO PAGO (a) realize controle das informações fornecidas pelas empresas de sites de comércio eletrônico terceiros que usam os serviços de meio de pagamento prestados pelo MERCADO PAGO, e (b) disponibilize aos usuários informações claras sobre a empresa, seus serviços, preços cobrados e, em especial, sobre os canais existentes de atendimento e de resolução de demandas de forma eficiente; e

16) As partes possuem interesse convergente em trabalhar para que a internet não seja utilizada para a prática de ilícitos, e também veem conveniência e utilidade em cooperarem para aperfeiçoar suas práticas, transmitir conhecimento e colaborarem na forma que a lei e suas diretrizes estatutárias permitirem.

I – DAS PARTES COMPROMITENTES

Na condição de **COMPROMITENTE**, o *Parquet* vem formalizar o presente **TERMO DE ACORDO** com **MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n.º 10.573.521/0001-91, com sede no município de Osasco, Estado de São Paulo, na Avenida das Nações



*Promotoria de Justiça do Consumidor
Av. Joana Angélica, 1312, Nazaré
Bloco Principal, 2.º andar, Sala 224
Salvador/Bahia – CEP 40050-001
Tel.: (71) 3103-6804 – Fax: (71) 3103-6801*

Unidas, nesta proposta referido como MERCADO PAGO ou COMPROMISSÁRIA, conforme cláusulas e condições a seguir aduzidas:

I – DA PARTE GERAL

CLÁUSULA PRIMEIRA

Compromete-se a compromissária a (i) confirmar e manter atualizadas as informações cadastrais dos usuários que utilizam o seu serviço de pagamento, nos termos do disposto na Circular BACEN n.º 3680/2013, conforme exposto nos CONSIDERANDOS acima, e (ii) manter as informações no Site Mercado Pago sobre a empresa, seus Termos e Condições de Uso, e também os canais de atendimento e de resolução de reclamações oferecidos, nos termos do disposto na Circular BACEN n.º 3680/2013, também nos moldes explicitados nos CONSIDERANDOS acima.

PARÁGRAFO PRIMEIRO

No que concerne ao cancelamento do contrato por parte do consumidor, assevera a Compromissária que inexistem regras contratuais que limitem o exercício de tal faculdade, obrigando-se a manter a possibilidade de cancelamento do contrato de pagamento pelo consumidor, nos termos do disposto no Código de Defesa do Consumidor, na regulamentação do BACEN, e nos seus Termos e Condições de Uso.

PARÁGRAFO SEGUNDO

Quanto às regras gerais atinentes à oferta de produtos e serviços, assegura a Compromissária que também se encontram em conformidade com a Lei n. 8.078/90,

F.
5



*Promotoria de Justiça do Consumidor
Av. Joana Angélica, 1312, Nazaré
Bloco Principal, 2.º andar, Sala 224
Salvador/Bahia – CEP 40050-001
Tel.: (71) 3103-6804 – Fax: (71) 3103-6801*

sendo aplicadas e interpretadas de acordo com as diretrizes e normas que integram o microssistema consumerista.

PARÁGRAFO TERCEIRO

As partes reconhecem e declaram que, conforme a lei, o MERCADO PAGO se responsabiliza pelos vícios e defeitos oriundos exclusivamente do serviço de pagamento que presta aos seus usuários, e que, quanto a esses, os usuários - compradores e vendedores - poderão contatar a empresa MERCADO PAGO e buscar a resolução de suas eventuais reclamações nos canais explicitados nos CONSIDERANDOS acima, todos disponíveis publicamente no Site Mercado Pago.

CLÁUSULA SEGUNDA

O presente Termo de Acordo possui abrangência nacional e não afeta nem inviabiliza os interesses e os direitos dos consumidores que tenham ingressado com demandas judiciais individuais em face da Compromissária, ou que venham o fazer.

III – DO PRAZO, FORMA E MODO PARA CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES

CLÁUSULA TERCEIRA

As obrigações previstas nas disposições acima mencionadas devem ser cumpridas no prazo de 20 (vinte) dias, devendo a Compromissária adotar todas as providências pertinente para que o Termo de Ajustamento de Conduta seja fielmente cumprido.



IV – DA SANÇÃO COMINATÓRIA

CLÁUSULA QUARTA

O descumprimento de qualquer uma das cláusulas previstas no presente Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) implicará a cominação de multa no importe de R\$ 1.000,00 (mil reais) por evento.

PARÁGRAFO PRIMEIRO

A multa prevista no *caput* da presente cláusula somente incidirá se, após notificada acerca de suposto descumprimento pelo Ministério Público do Estado da Bahia, a Compromissária não justificar eventual descumprimento ou deixar de comprovar o efetivo cumprimento no prazo de 30 (trinta) dias contados do recebimento da notificação.

A notificação prévia deverá ser enviada à Compromissária por escrito (i) em versão física, ao endereço da Compromissária acima indicado, e, também, (ii) por e-mail, aos endereços eletrônicos juridico.mlb@mercadolivre.com e juridico@mercadolivre.com.

PARÁGRAFO SEGUNDO

Decorrido o prazo previsto no parágrafo primeiro desta cláusula, caberá ao Ministério Público do Estado da Bahia, antes de promover a execução da penalidade, empreender diligências para verificar se realmente houve ofensa ao quanto pactuado, respeitando o devido processo legal, a ampla defesa e o



*Promotoria de Justiça do Consumidor
Av. Joana Angélica, 1312, Nazaré
Bloco Principal, 2.º andar, Sala 224
Salvador/Bahia – CEP 40050-001
Tel.: (71) 3103-6804 – Fax: (71) 3103-6801*

contraditório a fim de que reste comprovado o efetivo descumprimento das cláusulas previstas no presente Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta.

PARÁGRAFO TERCEIRO

Também em caso de recebimento de notícia de descumprimento do presente Termo de Ajustamento de Conduta (TAC), o Ministério Público do Estado da Bahia deverá observar o quanto pactuado nos parágrafos primeiro e segundo desta cláusula previamente à execução da penalidade.

IV – DA NATUREZA DESTE INSTRUMENTO E DA NECESSÁRIA FISCALIZAÇÃO

CLÁUSULA QUINTA

O presente Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta constitui título executivo extrajudicial, conforme previsto no art. 784, inciso IV, do Código de Ritos Cíveis Pátrio, bem como no art. 5º, § 6º, da Lei nº 7.347/85.

CLÁUSULA SEXTA

Compete ao Órgão do Ministério Público infrafirmado, ou àquele que o suceder, fiscalizar a execução do compromisso de ajustamento em epígrafe, uma vez homologado, adotando todas as providências pertinentes para o seu fiel e estrito respeito.

V – DA APRESENTAÇÃO DO PRESENTE ACORDO EM JUÍZO



CLÁUSULA SÉTIMA

No prazo de 3 (três) dias úteis, a contar da assinatura do presente Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta, o Ministério Público do Estado da Bahia e a Compromissária apresentarão petição conjunta nos autos da ação civil pública - processo n.º 0509947-76.2018.8.05.0001, requerendo a sua homologação e a extinção do processo com resolução do mérito, nos termos do Artigo 487, III, "b", do Código de Processo Civil/2015.

V – DOS EFEITOS JURÍDICOS DECORRENTES DO PRESENTE ACORDO

CLÁUSULA OITAVA

As partes reconhecem e declaram, para todos os fins de direito, que os efeitos jurídicos decorrentes do presente Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta podem ser revistos em razão de fatos supervenientes à sua celebração, tais como modificações da regulamentação legal e infralegal aplicável (edição de norma nova, alteração ou revogação de norma existente), cumprimento de ordens judiciais, alterações no funcionamento dos serviços prestados pela Compromissária, caso fortuito e força maior, não se configurando, em qualquer dessas hipóteses, descumprimento ao presente Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta, casos em que se comprometem as partes a realizar a revisão do presente termo.

PARÁGRAFO ÚNICO

As partes acordam que, nas hipóteses descritas no *caput* desta cláusula, ainda que não haja revisão expressa do presente Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta, as suas disposições passarão a ser interpretadas e



*Promotoria de Justiça do Consumidor
Av. Joana Angélica, 1312, Nazaré
Bloco Principal, 2.º andar, Sala 224
Salvador/Bahia – CEP 40050-001
Tel.: (71) 3103-6804 – Fax: (71) 3103-6801*

aplicadas de acordo com a nova realidade decorrente do eventual fato superveniente.

E, por estarem justo e acordados, firmam o presente compromisso de ajustamento de conduta, em 03 (três) vias de igual teor e forma, para que, uma vez homologado pelo Poder Judiciário, seja extinta a Ação Civil Pública intentada, de acordo com o quanto previsto no Código de Ritos Cíveis Pátrios.

Salvador-BA, 20 de junho de 2018.

Joseane Suzart Lopes da Silva

Promotora de Justiça

**Representante Legal da Empresa MercadoPago.com Representações
Ltda.**

**Freddie Souza Diche Junior
Advogado da Empresa MercadoPago.com Representações Ltda.**