



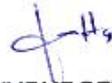
## TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA (TAC)

INQUÉRITO CIVIL (IC) – 4º PJC

AUTOS MP n.º 003.9.299536/2023

O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA, por intermédio do Promotor 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 IV, alínea “a” 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 o inquérito civil nº 003.9.299536/2023 foi instaurado em face das empresas **PAULISTA – SERVIÇOS DE RECEBIMENTOS E PAGAMENTOS LTDA**, pessoa jurídica do direito privado inscrita no CNPJ sob o nº 15.245.499/0001-74, com sede na Avenida Brigadeiro Faria Lima, nº 1.355, 1º andar, na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, CEP 01452-002, endereço eletrônico [juridico@paulistaservicos.com.br](mailto:juridico@paulistaservicos.com.br), telefone (11) 3299-2566; **EAGLE SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO SA**, pessoa jurídica do direito privado inscrita no CNPJ sob o nº 45.745.537/0001-19, com sede na Rua Furriel Luiz Antonio de Vargas, nº 250, andar 14, sala A, bairro Bela Vista, Porto Alegre-RS, CEP: 90470-130, endereço eletrônico [ouvidoria@eaglescd.com.br](mailto:ouvidoria@eaglescd.com.br), telefone (51) 2042-0147; **SP GESTÃO DE NEGÓCIOS LTDA**, pessoa jurídica do direito privado inscrita no CNPJ sob o nº 40.007.642/0001-37, com sede na Avenida Brigadeiro Faria Lima, nº 3.729, Itaim Bibi, na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, CEP 04.538-905, endereço eletrônico [laurascheid@danielgerber.com.br](mailto:laurascheid@danielgerber.com.br); **CLUBE CONECTAR DE SEGUROS E BENEFÍCIOS**, pessoa jurídica do direito privado inscrita no CNPJ sob o nº 49.013.819/0001-82, com sede na Rua Furriel Luiz Antonio de Vargas, nº 250, bairro Mon'tSerrat, Porto Alegre-RS, CEP: 90470-130, pela prática abusiva de realizar descontos não autorizados em contas bancárias relativos a serviços não contratados pelos consumidores;

  
MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DA BAHIA





**CONSIDERANDO** que, a **PAULISTA – SERVIÇOS DE RECEBIMENTOS E PAGAMENTOS LTDA** manifestou-se no sentido de esclarecer que “*é um agente de recebimentos e pagamentos e atua, desde 2012, por meio de débitos automáticos em contas correntes, administração de cheques pré-datados e boletos para empresas de diversos segmentos, tais como instituições financeiras, fintechs, seguradoras, imobiliárias, academias de ginásticas, entre outros.*”. Com isso, destacou que “*sua atuação não é voltada ao público consumidor, mas sim a outras empresas que, estas sim, vendem seus produtos ou serviços diretamente ao consumidor e contratam a Paulista Serviços para atuar como meio de pagamento*”. Informo ainda, que no presente caso, firmou contrato de prestação de serviços com a empresa **SP GESTÃO DE NEGÓCIOS LTDA**, CNPJ: 40.007.642/0001-37, sendo esta a empresa que solicitou o agendamento de débito automático na conta bancária do denunciante, portanto, sendo ela a titular e responsável pelo débito realizado. Destacou ainda que a **SP GESTÃO** adotou providências no sentido de cancelar o serviço contratado pela consumidora, bem como restituir os valores pagos. (ID MP 14542443);

**CONSIDERANDO** que, em resposta ao ofício nº 3037/2023, o **PROCON/BA** informou que, no período entre 01/08/2022 e 01/08/2023, foram encontrados 05 (cinco) registros de atendimentos (reclamações individuais) em face da **EAGLE SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO SA** e 19 (dezenove) registros de atendimentos (reclamações individuais) em face da **PAULISTA – SERVIÇOS DE RECEBIMENTOS E PAGAMENTOS LTDA** (ID MP 14542443). Posteriormente (através dos ID's MP 15972312, 16054679, 16054680, 16054681, 16054682, 16054683, 16054684, 16054685 e 16054686), foram disponibilizados os objetos dessas reclamações, que apresentam verossimilhanças com o presente caso;

**CONSIDERANDO** que, a **SP GESTÃO DE NEGÓCIOS LTDA** manifestou-se no sentido de requerer a substituição no polo passivo, visto a ilegitimidade passiva da **PAULISTA – SERVIÇOS DE RECEBIMENTOS E PAGAMENTOS LTDA**, sendo que esta apenas atua na relação jurídica como um *gateway* de pagamento. Informa ainda que o negócio realizado com a denunciante foi oriundo de um contrato lícito (ID MP 14612062), embora não seja

2





reconhecido pela denunciante, tendo sido cancelado a contratação e a devolução dos valores descontados (ID MP 14612061);

**CONSIDERANDO** que, a **CLUBE CONECTAR DE SEGUROS E BENEFICIOS** manifestou-se no sentido de requerer a substituição no polo passivo, visto a ilegitimidade passiva da **EAGLE SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO**, sendo que esta apenas atua na relação jurídica como um *gateway* de pagamento. Informa ainda que o produto contratado pela denunciante foi oriundo de um interesse manifesto desta (ID MP 14612062), embora tenha realizado o cancelamento da contratação e a devolução dos valores descontados em dobro (ID MP 14612095);

**CONSIDERANDO** que, a **SP GESTÃO DE NEGÓCIOS LTDA** manifestou-se novamente, desta vez para informar os cancelamentos e os respectivos reembolsos referentes às reclamações dos consumidores listados abaixo e que demandaram o PROCON (*vide* ID's MP 15972312, 16054679, 16054680, 16054681, 16054682, 16054683, 16054684, 16054685 e 16054686). Afirmar que todos os consumidores listados possuíam evidência de comercialização devidamente assinada ou identificada por sua voz, quando do contato telefônico, embora todos tenham se manifestado contrário a esta afirmação (ID MP 16750746 e ss);

**CONSIDERANDO** que, a **CLUBE CONECTAR DE SEGUROS E BENEFICIOS** manifestou-se novamente, desta vez para informar os cancelamentos e os respectivos reembolsos referentes às reclamações dos consumidores listados abaixo e que demandaram o **PROCON** (*vide* ID's MP 15972312, 16054679, 16054680, 16054681, 16054682, 16054683, 16054684, 16054685 e 16054686). Afirmar que todos os consumidores listados possuíam evidência de comercialização devidamente assinada ou identificada por sua voz, quando do contato telefônico, embora todos tenham se manifestado contrário a esta afirmação (ID MP 17038669 e ss);

**CONSIDERANDO** que, certificou-se (ID MP 17300013) que foram realizadas pesquisas nos sítios eletrônicos ReclameAqui (reclameaqui.com.br), Consumidor.Gov (consumidor.gov.br), e

MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DA BAHIA





no sistema PROJUDI do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia, no dia 21 de fevereiro do ano de 2024, acerca das empresas **PAULISTA – SERVIÇOS DE RECEBIMENTOS E PAGAMENTOS LTDA**, **EAGLE SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO SA, SP** **GESTÃO DE NEGÓCIOS LTDA** e **CLUBE CONECTAR DE SEGUROS E BENEFÍCIOS**, constatando os seguintes dados:

- Na página da empresa PAULISTA – SERVIÇOS DE RECEBIMENTOS E PAGAMENTOS LTDA no site ReclameAqui, foram encontradas 2.415 (duas mil quatrocentos e quinze) reclamações a respeito do problema “Débito não autorizado em conta”;
- Na página da empresa EAGLE SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO SA no site ReclameAqui, foram encontradas 1.778 (mil setecentos e setenta e oito) reclamações a respeito do problema “Débito não autorizado em conta” e 2.299 (duas mil duzentas e noventa e nove) reclamações a respeito do problema “Cobrança indevida”;
- Na página da empresa SP GESTÃO DE NEGÓCIOS LTDA no site ReclameAqui, foram encontradas 74 (setenta e quatro) reclamações a respeito do problema “Cobrança indevida”;
- Na página da empresa CLUBE CONECTAR DE SEGUROS E BENEFÍCIOS (nome fantasia Verbin) no site ReclameAqui, foram encontradas 575 (quinhentas e setenta e cinco) reclamações a respeito do problema “Débito não autorizado em conta” e 904 (novecentos e quatro) reclamações a respeito do problema “Cobrança indevida”;
- No site Consumidor.Gov, realizada a busca utilizando-se o filtro do nome do fornecedor PAULISTA – SERVIÇOS DE RECEBIMENTOS E PAGAMENTOS LTDA e a palavra-chave “cobrança” foram encontrados 10 resultados, desde 02/01/2024;
- No site Consumidor.Gov, realizada a busca utilizando-se o filtro do nome do fornecedor EAGLE SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO SA e a palavra-chave “cobrança” foram encontrados 10 resultados, desde 03/12/2023;
- No site Consumidor.Gov, realizada a busca, não foi encontrado cadastro em nome da SP GESTÃO DE NEGÓCIOS LTDA;
- No site Consumidor.Gov, realizada a busca, não foi encontrado cadastro em nome da





CLUBE CONECTAR DE SEGUROS E BENEFICIOS;

- Na pesquisa realizada no sistema PROJUDI, do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia, foram encontrados 2.022 (dois mil e vinte e dois) processos judiciais em face da PAULISTA – SERVIÇOS DE RECEBIMENTOS E PAGAMENTOS LTDA, dentre os quais existem processos que guardam identidade de objeto com o procedimento preparatório nº 003.9.299536/2023, a exemplo dos seguintes: 0135173-75.2023.8.05.0001; 0145415-93.2023.8.05.0001; 0170445-33.2023.8.05.0001; 0180120-20.2023.8.05.0001 e 0191741-14.2023.8.05.0001;
- Na pesquisa realizada no sistema PROJUDI, do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia, foram encontrados 360 (trezentos e sessenta) processos judiciais em face da EAGLE SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO SA, dentre os quais existem processos que guardam identidade de objeto com o procedimento preparatório nº 003.9.299536/2023, a exemplo dos seguintes: 0157215-21.2023.8.05.0001; 0131035-65.2023.8.05.0001; 0129439-46.2023.8.05.0001; 0125173-16.2023.8.05.0001 e 0104601-39.2023.8.05.0001;
- Na pesquisa realizada no sistema PROJUDI, do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia, foram encontrados 96 (noventa e seis) processos judiciais em face da SP GESTÃO DE NEGÓCIOS LTDA, dentre os quais existem processos que guardam identidade de objeto com o procedimento preparatório nº 003.9.299536/2023, a exemplo dos seguintes: 0099383-30.2023.8.05.0001; 0102224-95.2023.8.05.0001; 0119913-55.2023.8.05.0001; 0022168-32.2023.8.05.0080 e 0002075-40.2024.8.05.0039;
- Na pesquisa realizada no sistema PROJUDI, do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia, foram encontrados 48 (quarenta e oito) processos judiciais em face da CLUBE CONECTAR DE SEGUROS E BENEFICIOS, dentre os quais existem processos que guardam identidade de objeto com o procedimento preparatório nº 003.9.299536/2023, a exemplo dos seguintes: 0010779-48.2023.8.05.0113; 0013476-42.2023.8.05.0113; 0000682-13.2023.8.05.0105; 0001718-75.2023.8.05.0110 e 0004214-27.2023.8.05.0256;

CONSIDERANDO que a **PAULISTA SERVIÇOS DE RECEBIMENTOS**

4.ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DO CONSUMIDOR

DO ESTADO DA BAHIA  
MINISTÉRIO PÚBLICO



Av. Antônio Carlos, 1212, Nazaré, Bahia, Brasil, Sala 203, 2º andar, Salvador/Bahia - CEP 40050-001



**PAGAMENTOS** manifestou-se sobre o interesse em firmar TAC (ID 18006214);

**CONSIDERANDO** que a **SP GESTÃO DE NEGÓCIOS** manifestou-se sobre o interesse em firmar TAC (ID 18091345);

**CONSIDERANDO** que o **CLUBE CONECTAR DE SEGUROS E BENEFÍCIOS** manifestou-se sobre o interesse em firmar TAC (ID 18091466);

**CONSIDERANDO** que a **EAGLE SOCIEDADE DE CRÉDITO** manifestou-se sobre o interesse em firmar TAC (ID 21438034);

**CONSIDERANDO** que a Lei Federal n.º 8.078/90, que instituiu o Código de Proteção e Defesa do Consumidor, estabelece como um dos princípios da Política Nacional das Relações de Consumo, no art. 4º, inciso III, **a harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e 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 Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;**

**CONSIDERANDO** que a Lei Federal n.º 8.078/90, que instituiu o Código de Proteção e Defesa do Consumidor, estabelece no art. 6º, inciso IV, que é **direito básico do consumidor a proteção contra métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;**

**CONSIDERANDO** que a **efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos, 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, são direitos básicos dos consumidores, nos termos do art. 6º, incisos IV e VI, do CDC;**

**CONSIDERANDO** que o Diploma Consumerista determina, em seu art. 14, que o

6

4.ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DO CONSUMIDOR

Ministério Público do Estado da Bahia - Sala 203, 2º andar, Salvador/Bahia - CEP 40050-001

MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DA BAHIA





fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos;

**CONSIDERANDO** que, se tratando de relações de consumo com consumidor beneficiário da Seguridade Social, o art. 39, inciso IV, estabelece que **é vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusiva, prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;**

**CONSIDERANDO** que, o parágrafo único do art. 7º, determina que **tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo;**

**CONSIDERANDO** que, na situação em tela, não se trata de apenas um único indivíduo a ser tutelado, **mas de vários consumidores que foram afetados**, encontrando-se, assim, o Ministério Público cumprindo o dever de defendê-los sob a ótica coletiva e individual homogênea, conforme dispõem os arts. 129, III, CF/88 e 82 do CDC;

**CONSIDERANDO** que a Resolução n.º 118/2014, expedida pelo Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP) determina que **os integrantes do Parquet atuem de modo a viabilizar a celebração de acordos, evitando-se a judicialização, bem como se incentivando a conciliação.** Nessa senda, destaca-se o objetivo da 4ª Promotoria de Justiça do Consumidor desta Capital de evitar a judicialização de apurações administrativas, formalizando Termo de Ajustamento de Conduta (TAC).

#### I – DAS PARTES COMPROMITENTES.

Na condição de **COMPROMITENTE**, o *Parquet* vem formalizar o presente **TERMO DE COMPROMISSO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA (TAC)** com a **CLUBE**

MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DA BAHIA

4.ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DO CONSUMIDOR

Av. João Américo, 4312, Nazaré, Prédio Principal, Sala 203, 2º andar, Salvador/Bahia - CEP 40050-001





**CONECTAR DE SEGUROS E BENEFICIOS**, pessoa jurídica do direito privado inscrita no CNPJ sob o nº 49.013.819/0001-82, com sede na Rua Furriel Luiz Antonio de Vargas, nº 250, bairro Mon'tSerrat, Porto Alegre-RS, CEP: 90470-130, na condição de **COMPROMISSÁRIA**, de acordo com as Cláusulas e condições a seguir expressas:

## II – DAS OBRIGAÇÕES ASSUMIDAS PELA COMPROMISSÁRIA.

### CLÁUSULA PRIMEIRA

O **CLUBE CONECTAR DE SEGUROS E BENEFICIOS** compromete-se a **não realizar, em hipótese alguma, a cobrança de valores sem a devida autorização do consumidor**, respeitando os princípios e direitos previstos no Código de Defesa do Consumidor.

### PARÁGRAFO PRIMEIRO

A compromissária compromete-se a **restituir, em dobro, todos os valores indevidamente descontados das contas dos consumidores, acrescidos de juros e correção monetária**, conforme estabelecido no parágrafo único do art. 42, do Código de Defesa do Consumidor c/e art. 940 do Código Civil.

### PARÁGRAFO SEGUNDO

A Compromissária compromete-se a **informar de maneira clara e acessível todos os consumidores sobre os serviços prestados, incluindo os mecanismos de contratação e cancelamento, além de manter canais efetivos para recebimento de reclamações relacionadas a débitos não autorizados, garantindo respostas em até 10 (dez) dias úteis.**

### PARÁGRAFO TERCEIRO

MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DA BAHIA





A Compromissária compromete-se a estabelecer uma **política clara de cancelamento de serviços, consubstanciada na entrega de kit de boas vindas ao consumidor, disponibilizado por site e com comunicação via mensagens de texto, sem prejuízo de outras medidas ao cumprimento desta finalidade.**

#### **PARÁGRAFO QUARTO**

A Compromissária obriga-se a **apresentar relatórios semestrais ao Ministério Público, com informações sobre o número de reclamações recebidas, atendidas e os reembolsos realizados, além das providências adotadas para prevenir novas ocorrências.**

#### **PARÁGRAFO QUINTO**

A Compromissária compromete-se a **realizar treinamentos periódicos com seus funcionários sobre as diretrizes do Código de Defesa do Consumidor e as práticas adequadas de atendimento ao consumidor.**

#### **PARÁGRAFO SEXTO**

A Compromissária compromete-se a **atuar com boa-fé em todas as relações de consumo, buscando soluções amigáveis para eventuais conflitos e priorizando a proteção dos direitos dos consumidores.**

#### **PARÁGRAFO SÉTIMO**

A Compromissária compromete-se a **divulgar publicamente a celebração deste TAC em jornal de grande circulação no Estado da Bahia e em Diário Oficial, com o objetivo de informar os consumidores sobre as medidas adotadas.**

### **III – DO PRAZO, FORMA E MODO PARA CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES PREVISTAS NESTE TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA.**

4.ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DO CONSUMIDOR  
Av. Iana Amália, 1312 Nazaré, Prédio Principal, Sala 203, 2.º andar, Salvador/Bahia - CEP 40050-001

MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DA BAHIA





## CLÁUSULA SEGUNDA

As obrigações, previstas neste Termo de Ajustamento de Conduta (TAC), deverão ser cumpridas, pela Compromissária, de forma permanente e contínua. As obrigações que se encontram sendo cumpridas, a Compromissária informa que continuará as executando cuidadosamente.

## IV – DA PREVISÃO DE SANÇÃO PECUNIÁRIA PARA O EVENTUAL DESCUMPRIMENTO DO PRESENTE TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA.

### CLÁUSULA TERCEIRA

Em caso de descumprimento das Cláusulas que integram o presente Termo de Ajustamento de Conduta (TAC), será cominada multa no importe de um salário mínimo vigente por cada fato ocorrido em desacordo com o presente Termo, sem prejuízo da medida judicial de execução, conforme previsto no art. 5º, § 6º, da Lei nº 7.347/85, bem como no Código de Ritos Cíveis Pátrio.

### PARÁGRAFO ÚNICO

A compromissária destinará o valor de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais), a ser pago em parcela única, a título de contribuição voluntária, para o Fundo de Defesa dos Direitos Fundamentais gerenciado pelo MPBA, cujas instruções para pagamento serão disponibilizadas no prazo de 15 (quinze) dias a contar da assinatura deste TAC.

## V – DA NATUREZA DESTE INSTRUMENTO E DA NECESSÁRIA FISCALIZAÇÃO.

### CLÁUSULA QUARTA

O presente Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) constitui título executivo extrajudicial, conforme previsto no art. 784, inciso IV, do código de Ritos Civis Pátrio, bem como no art. 5º, parágrafo 6º, da Lei n.º 7.347/85.

10





### PARÁGRAFO PRIMEIRO

Em caso de denúncia referente ao descumprimento do ajuste, o Ministério Público do Estado da Bahia, antes de promover a execução, empreenderá diligências para verificar se realmente houve ofensa ao quanto pactuado.

### PARÁGRAFO SEGUNDO

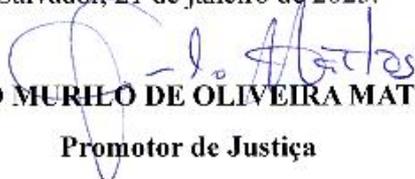
O presente Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) visa apenas à proteção de interesses coletivos, não inviabilizando, portanto, ações individuais já propostas ou que venham a ser encetadas em face da empresa Compromissária.

### CLÁUSULA QUINTA

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

E, por estarem justos e acordados, firmam o presente compromisso de acordo, em 03 (três) vias de igual teor e forma, para que, uma vez homologado pelo Conselho Superior do Ministério Público do Estado da Bahia (CSMPBA), possa produzir os efeitos legais cabíveis.

Salvador, 21 de janeiro de 2025.

  
**SAULO MURILLO DE OLIVEIRA MATTOS**

**Promotor de Justiça**

**REPRESENTANTE LEGAL DA COMPROMISSÁRIA**

  
**ADVOGADO(A) DA COMPROMISSÁRIA**

