

TERMO DE COOPERAÇÃO

Pelo presente instrumento, a Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/SP, vinculada à Secretaria de Justiça e Cidadania do Governo do Estado de São Paulo, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 57.659.583/0001-84, com sede à Rua Barra Funda, nº 930, nesta Capital, no Estado de São Paulo, CEP 01152-000, doravante denominada Fundação **PROCON/SP**, especificamente designada para defesa dos interesses e direitos dos consumidores protegidos pela Lei Federal nº 8.078/1990, com funções definidas na Lei Estadual nº 9.192/1995, regulamentada pelo Decreto Estadual nº 41.170/1996, neste ato representada por seu Diretor Executivo, **DR. FERNANDO CAPEZ**, de um lado, e de outro, **XXXXXX**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº XXXXXX, doravante denominada **COMPROMISSÁRIA**,

CONSIDERANDO:

Que a defesa do consumidor é direito fundamental (CF, art. 5º, XXXII) e princípio da ordem econômica (CF, art. 170, V), sendo assegurada, ~~também~~ em paralelo, a livre iniciativa e a livre concorrência (CF, art. 170, “Caput” e IV);

A natureza cogente das normas do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, bem como a supremacia do interesse público e social, na forma do art. 1º do CDC;

O reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo, na forma do art. 4º, I, do CDC;

Que é finalidade da Política Nacional das Relações de Consumo, dentre outras, a harmonia nas relações de consumo, com incentivo aos mecanismos alternativos de solução de conflitos (art. 4º, V, do CDC), sendo o presente termo de cooperação um dos meios apropriados;

Que o presente termo será implementado entre as partes, por meio de uma relação de parceria que respeite os direitos do consumidor antes, durante e após a relação de consumo, bem como o atendimento à legislação consumerista;

Que a empresa tem ciência da obrigatoriedade do cumprimento das cláusulas dispostas no presente termo de cooperação.

As **PARTES** resolvem firmar o presente termo de cooperação, com um plano de trabalho a ser desenvolvido em conjunto, que integrará o presente termo para todos os fins e que contemplará, com detalhamento, a forma de atendimento às cláusulas abaixo especificadas:

CLÁUSULA PRIMEIRA

-

1) A **COMPROMISSÁRIA** obriga-se, a partir da celebração do presente **TERMO DE COOPERAÇÃO**, a buscar a melhoria no fornecimento dos seus serviços e produtos, por meio das seguintes ações:

1.1) Prestar serviço de qualidade, eficiente, alinhado às expectativas ofertadas ao consumidor;

1.2) Observar se serviços e produtos ofertados ao consumidor atendem às disposições do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, e ajustá-los, se necessário, no que se refere à oferta, comercialização e pós-venda;

1.3) Assegurar ao consumidor o conhecimento prévio do conteúdo dos contratos de prestação de serviços, com o fornecimento de informações claras, precisas e ostensivas referentes ao seu teor, para que a opção de contratação seja feita de forma consciente;

1.4) Não enviar ao consumidor, produto ou fornecer serviço, ainda que de forma gratuita, sem a sua prévia anuência;

1.5) Não se utilizar dos canais de *telemarketing* de forma ostensiva, com ligações recorrentes, fora do horário comercial, de forma à incomodar o consumidor, com respeito à Lei Estadual nº 13.226/2008, conforme cadastro de Bloqueio do Recebimento de Ligações de Telemarketing administrado pelo Procon-SP;

1.6) Veicular publicidade com informações corretas, claras, precisas, ostensivas sobre os produtos e serviços ofertados, que não induza o consumidor em erro, ainda que por omissão;

CLÁUSULA SEGUNDA

2) A **COMPROMISSÁRIA** obriga-se a adotar mecanismos para que as demandas do consumidor enviadas através dos sistemas de atendimento da Fundação **PROCON/SP** à empresa sejam respondidas de forma ágil e eficaz, dentro do prazo estipulado no item 2.2;

2.1) A Fundação **PROCON/SP** compromete-se a considerar como um dos critérios elegíveis para fins de obtenção do selo de qualidade PROCON/SP, denominado *SELO EMPRESA AMIGA DO CONSUMIDOR*, o índice de resolutividade superior a 85% das reclamações registradas na plataforma *consumidor.gov.br*;

2.2) A **COMPROMISSÁRIA** compromete-se a aceitar o novo sistema eletrônico de recepção de reclamações dos consumidores, a fornecer o link necessário ao recebimento simultâneo e automático das reclamações e a solucionar tantas quantas forem possíveis no prazo improrrogável de sete dias;

2.3) A **COMPROMISSÁRIA** compromete-se a ter um canal de contato com a Fundação Procon/SP, indicando um responsável específico a quem serão solicitadas informações e o comparecimento para tratar de questões coletivas de consumo.

2.4) A **COMPROMISSÁRIA** compromete-se a implementar internamente, em seu sistema de atendimento ao consumidor, formas de resolução alternativa de conflitos (mediação), visando evitar a judicialização das reclamações.

2.5) A **COMPROMISSÁRIA**, quando tiver ouvidoria, compromete-se a inserir em seus relatórios disponibilizados em seus sítios eletrônicos os índices de atendimento das reclamações mencionadas na cláusula 2.1.

2.6) A **COMPROMISSÁRIA** compromete-se a buscar todos os meios conciliatórios disponíveis, inclusive se possível junto aos CEJUSCs conveniados com a Fundação PROCON/SP, ou com as câmaras de mediação inscritas no CNJ, preferencialmente de forma gratuita.

CLÁUSULA TERCEIRA

3) A **COMPROMISSÁRIA** obriga-se a reforçar o Serviço de Atendimento ao Cliente, visando à redução no tempo de espera, com a implantação do protocolo único ou o número de CPF do consumidor para cada demanda, em prazo a ser estabelecido no plano de trabalho, com o objetivo de maior celeridade e controle ao consumidor.

3.1) A **COMPROMISSÁRIA** obriga-se a adequar os processos do Serviço de Atendimento ao Cliente, visando promover a integração deste com as demais áreas da empresa, aprimorando a busca de soluções de reclamações demandadas pelos consumidores.

3.2) De igual forma, a **COMPROMISSÁRIA** se compromete a investir em modais tecnológicos, se disponíveis, que permitam e facilitem a integração com os sistemas da Fundação **PROCON/SP**.

CLÁUSULA QUARTA – DA VIGÊNCIA

4) As obrigações previstas neste **TERMO** vigorarão a contar da data de sua publicação no Diário Oficial do Estado de São Paulo, com efeito imediato e por prazo de 01 (um) ano, podendo ser prorrogadas, bem como alteradas, a qualquer tempo, de comum acordo entre as partes.

E, por estarem assim compromissados, firmam o presente em 04 (quatro) vias de igual teor, devidamente assinadas.

São Paulo, de 2019.

FERNANDO CAPEZ

Diretor Executivo da Fundação PROCON

XXXXXXX

Representante Legal da Empresa