



ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA nº 001/2017

Processo nº 6730/2016

FB-0134/2017

**ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA QUE ENTRE
SI CELEBRAM A DEFENSORIA PÚBLICA DO
ESTADO DE SÃO PAULO E A FEDERAÇÃO
BRASILEIRA DE BANCOS - FEBRABAN – PARA
CRIAÇÃO DE FLUXO EXTRAJUDICIAL DE
RESOLUÇÃO DE QUESTÕES ENVOLVENDO
CONSUMIDORES E INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS**

A **DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO**, CNPJ nº 08.036.157/0001-89, situada na Rua boa Vista, 200, 8º andar, São Paulo, Capital, CEP 01014-000, doravante denominada **DEFENSORIA**, neste ato representada por seu Defensor Público-Geral, **DAVI EDUARDO DEPINÉ FILHO**, portador da Cédula de Identidade RG MG nº 51.046.60, inscrito no CPF/MF sob o nº 266.621.368-40, por intermédio do **Núcleo Especializado de Defesa do Consumidor**, neste ato representado por seu coordenador **RODRIGO SERRA PEREIRA**, portador do RG nº 34.242.261-3, inscrito no CPF sob nº 297.208.788-78, e pela **Assessoria Cível**, neste ato representada por seu coordenador **ALVIMAR VIRGILIO DE ALMEIDA**, portador do RG nº 22.515.624-6, inscrito no CPF sob nº 268.044.378-02, e a **FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS** - doravante denominada **FEBRABAN** - CNPJ nº 00.068.353/0001-23, situada na Av. Brg. Faria Lima, 1485 - Jardim Paulistano, São Paulo - SP, 01452-002, neste ato representada por seu presidente **MURILO PORTUGAL FILHO**, **RESOLVEM** celebrar o presente **Acordo de Cooperação**, que se regerá pelas cláusulas seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

Este acordo tem por objeto a mútua cooperação entre os partícipes para utilização prioritária de canal de comunicação para a resolução extrajudicial de demandas consumeristas de pessoas assistidas pela Defensoria envolvendo questões com instituições bancárias associadas da FEBRABAN.

Parágrafo Único – A Defensoria Pública do Estado de São Paulo, por meio do Núcleo Especializado de Defesa do Consumidor (NUDECON) em conjunto com a Febraban, realizará o monitoramento dos dados das reclamações formuladas pelo consumidor e da conduta dos respectivos fornecedores, no âmbito de sua



1



atuação, com vistas à prevenção e solução de conflitos de consumo – em ambiente extrajudicial.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS ATRIBUIÇÕES GERAIS

Os partícipes comprometem-se, reciprocamente, visando aos objetivos do presente Acordo, no âmbito de suas atribuições, a atuar em colaboração na execução das seguintes ações:

a) promoção, isolada ou conjuntamente, de ações voltadas ao incentivo da adesão e participação das Instituições Bancárias associadas à Febraban para a solução extrajudicial dos conflitos de consumo;

b) apoio à articulação entre os partícipes, voltada para harmonização de entendimento das questões relativas ao papel de cada um, no tocante às metas e objetivos do presente Acordo;

c) intercâmbio de informações técnicas e apoio técnico-institucional necessários à consecução da finalidade deste Acordo, excetuadas as informações de caráter sigiloso;

d) acompanhamento continuado dos indicadores e informações produzidas a partir dos atendimentos realizados, com vistas a monitorar e avaliar a efetividade do presente Acordo.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DOS PARTÍCIPES

I - São obrigações da **DEFENSORIA**:

a) atender às pessoas que trazem questões relativas ao serviço bancário – referentes às instituições associadas à FEBRABAN – e analisar a viabilidade jurídica do pleito, consoante as seguintes diretrizes:

a.1) em casos de pedidos de renegociação de dívidas (vencidas e/ou vincendas), utilizar os parâmetros fixados pelo Superior Tribunal de Justiça (jurisprudência consolidada), bem como as informações fornecidas pelo Banco Central (Sistema Gerador de Séries Temporais) para avaliar a possibilidade de proposição de ação de readequação do contrato;

a.2) após identificar o caso como de potencial para solução extrajudicial, será redigida a proposta com os documentos que deverão instruí-la e enviada, por meio eletrônico (plataforma www.consumidor.gov.br da SENACON), à(s)



2



instituição(ões) bancária(s) com quem o assistido tenha relacionamento para seu devido tratamento.

b) prestar suporte técnico e tecnológico para o adequado funcionamento do presente ajuste.

c) comunicar imediatamente eventuais fatos relevantes que afetem este Termo de Cooperação;

d) viabilizar a interlocução dos atores envolvidos no presente Termo de Cooperação visando ao aperfeiçoamento de sua gestão, da qualidade da informação produzida, bem como das políticas públicas voltadas à melhoria do atendimento aos consumidores.

Parágrafo primeiro: conforme item a.2, fica estabelecido o meio eletrônico para remessa das propostas à plataforma Consumidor.gov.br, obedecidas todas as suas normas.

Parágrafo segundo: as instituições aderentes a este acordo, comprometem-se a:

l) tratar as questões por meio da plataforma Consumidor.gov.br, no prazo máximo de 10 dias corridos, contados do efetivo recebimento da proposta enviada pela Defensoria;

Parágrafo terceiro: a Defensoria disponibilizará, por meio do portal do Núcleo de Defesa do Consumidor, a lista das instituições bancárias que aderirem ao presente acordo, de modo a promover a informação à população a respeito das instituições que incentivam a solução extrajudicial das demandas encaminhadas pela Defensoria, apoiando a desjudicialização dos litígios.

II - São obrigações do NUDECON/SP:

a) divulgar no âmbito do estado de São Paulo o presente Termo de cooperação, como um canal voltado para solução alternativa de conflitos de consumo;

b) gerenciar o fluxo de atendimento que se realizar sob as diretrizes do presente Termo;

c) orientar e fomentar, no âmbito de atuação dos órgãos de execução da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, a adoção prioritária de resolução extrajudicial de conflitos de consumo envolvendo instituições





bancárias, consoante preconiza este Termo de Cooperação, em detrimento ao ajuizamento direto de demandas judiciais;

d) apoiar a **FEBRABAN** nas ações voltadas ao incentivo da participação das instituições bancárias a ela associadas à adesão do presente acordo;

e) orientar os consumidores e fornecedores sempre que possível, por quaisquer de seus canais de atendimento, a respeito da finalidade e diretrizes de funcionamento deste Termo de Cooperação;

f) contribuir com a **FEBRABAN** nas ações voltadas ao contínuo aprimoramento das políticas e diretrizes de funcionamento do presente acordo, para que este atinja o objetivo de funcionar como um serviço efetivo voltado para solução alternativa de conflitos de consumo e também como uma política uniforme de atuação adotada pela Defensoria pública do Estado de São Paulo;

g) realizar o monitoramento dos dados e informações obtidos por meio do presente Acordo, com vistas ao aprimoramento dos atendimentos dedicados aos consumidores atendidos pela Defensoria.

II - São obrigações da FEBRABAN:

a) atuar como intermediária e fomentadora das práticas estabelecidas neste Termo de Cooperação, com vistas à promover a solução extrajudicial das demandas consumeristas, em detrimento da via judicial;

b) incentivar a adesão das instituições bancárias a ela associadas ao presente acordo;

c) contribuir com a **DEFENSORIA** nas ações voltadas ao contínuo aprimoramento das políticas e diretrizes de funcionamento do presente acordo, para que este atinja o objetivo de funcionar como um serviço efetivo voltado para solução alternativa de conflitos de consumo.

d) atuar com vistas ao aprimoramento dos atendimentos dedicados aos consumidores atendidos pela Defensoria.

CLÁUSULA QUARTA - DA EXECUÇÃO

I - São executores do presente instrumento:





a) O **NUDECON/SP** que atuará no apoio e execução das atividades relacionadas ao presente Acordo.

b) A **FEBRABAN** que atuará como intermediária e fomentadora das práticas aqui estabelecidas, com vistas a promover a solução extrajudicial das demandas consumeristas, em detrimento da via judicial.

Parágrafo Único. A execução do presente Acordo será feita por programas ajustados diretamente entre o **NUDECON** e a **FEBRABAN**, bem como com as **Instituições Financeiras** que expressamente aderirem ao presente Termo.

CLÁUSULA QUINTA – DA VIGÊNCIA

O prazo de vigência do presente Acordo será de 60 (sessenta) meses, a contar da data de publicação, podendo ser prorrogado por meio de Termo Aditivo, de acordo com os interesses dos partícipes, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

CLÁUSULA SEXTA – DOS RECURSOS FINANCEIROS

Este Acordo não gera compromisso financeiro ou transferência de recursos entre a **DEFENSORIA** e a **FEBRABAN**, de modo que eventuais despesas decorrentes serão suportadas por dotação orçamentária própria de cada partícipe ou por recursos obtidos em outras fontes, para o cumprimento das ações previstas neste instrumento.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA RESCISÃO

O presente Acordo poderá, a qualquer tempo, ser denunciado mediante notificação prévia de 60 (sessenta) dias, ressalvada a faculdade de rescisão pelo descumprimento das obrigações pactuadas, pela superveniência de norma legal ou em decorrência de decisão administrativa que o torne formal ou materialmente inexecutável.

CLÁUSULA OITAVA – DOS CASOS OMISSOS E DAS ALTERAÇÕES

a) Os casos omissos no presente Acordo serão resolvidos de comum acordo entre os partícipes, podendo ser firmados, se necessário, Termos Aditivos, que serão parte integrante deste instrumento;

b) Este Acordo poderá ser modificado em qualquer de suas cláusulas e condições, exceto quanto ao seu objeto, mediante Termo Aditivo, de comum acordo entre os partícipes, desde que tal interesse seja manifestado, por escrito, por um dos partícipes, com antecedência de 30 (trinta) dias.





CLÁUSULA NONA - DA PUBLICAÇÃO

A publicação deste Acordo de Cooperação será efetuada, em extrato, no Diário Oficial do Estado, no prazo de 20 (vinte) dias a contar da data de sua assinatura, correndo à conta da **DEFENSORIA** as despesas de suas respectivas publicações.

CLÁUSULA DÉCIMA - DO FORO

Fica eleito o Foro da Comarca da Capital do Estado de São Paulo, para dirimir quaisquer controvérsias decorrentes deste Instrumento que porventura não tenham sido resolvidos administrativamente.

E assim, por estarem de pleno acordo e ajustados, assinam o presente instrumento em 2 (duas) vias de igual teor, forma e validade, para publicação e execução.

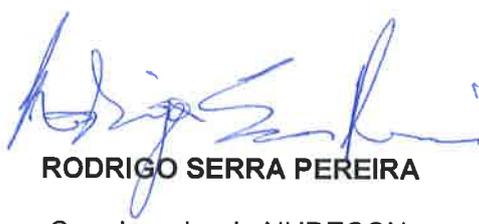
São Paulo, 14 de março de 2017.


DAVI EDUARDO DEPINÉ FILHO

Defensor Público-Geral do Estado de
São Paulo


MURILO PORTUGAL FILHO

Presidente Executivo da Febraban


RODRIGO SERRA PEREIRA

Coordenador do NUDECON


Alvimar Virgílio de Almeida

Assessoria Cível

