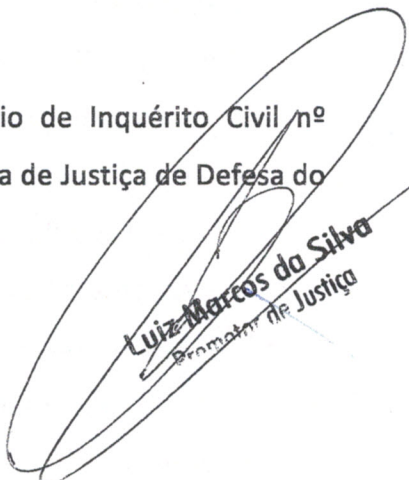


TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA

Pelo presente instrumento, nos termos do art. 5º, § 6º, da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, o **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAPÁ**, pessoa jurídica de direito público, com sede nesta cidade de Macapá, Estado do Amapá, inscrito no CNPJ nº 34.869.354/0001-99, neste ato representado pelo Senhor Promotor de Justiça, Dr. **Luiz Marcos da Silva**, com atribuições junto à Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor de Macapá/AP, portador do cadastro nº 10044/MPAP e do CPF nº 356.192.876-53; e o **ITAÚ UNIBANCO S/A**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 60.701.190/0001-04, com sede na Praça Alfredo Egydio de Souza Aranha, nº 100, Jabaquara, na cidade de São Paulo/SP, doravante denominado **"FORNECEDOR/COMPROMITENTE"**, neste ato representado por **Amanda Garcia Gonçalves de Deus**, brasileira, solteira, advogada, inscrita na OAB/SP sob o nº. 374.368, e por **Debby Helena Sou Chu**, brasileira, advogada, inscrita na OAB/SP sob o nº. 295.370.

CONSIDERANDO a atribuição do Ministério Público, nos termos do art. 129, inciso III, da Constituição da República Federativa do Brasil, para proteger os interesses difusos e coletivos do consumidor.

CONSIDERANDO a existência do Procedimento Preparatório de Inquérito Civil nº 0001664-38.2016.9.04.0001, em trâmite perante a Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor da Comarca de Macapá/AP.


Luiz Marcos da Silva
Promotor de Justiça

RESOLVEM celebrar o presente **TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA**, que se torna obrigatório nos municípios de Macapá e Santana, a partir da assinatura, para o **COMPROMITENTE**, mediante os seguintes termos:

CLÁUSULA PRIMEIRA

Compromete-se o fornecedor a não recusar ou dificultar, aos clientes e usuários de seus produtos e serviços, o acesso aos canais de atendimento convencionais, inclusive guichês de caixa, mesmo na hipótese de oferecer atendimento alternativo ou eletrônico.

CLÁUSULA SEGUNDA

O disposto na CLÁUSULA PRIMEIRA não se aplica às dependências exclusivamente eletrônicas nem à prestação de serviços de cobrança e de recebimento decorrentes de contratos ou convênios que prevejam canais de atendimento específicos.

CLÁUSULA TERCEIRA

Fica estipulada, no caso de descumprimento de quaisquer das obrigações estatuídas neste Termo, multa pecuniária no valor de R\$ 1.000,00 (um mil reais) por evento devidamente comprovado.

PARÁGRAFO ÚNICO – Constatado o descumprimento da obrigação, a cobrança da multa fica condicionada à previa notificação do **ITAÚ UNIBANCO** por meio de um dos colaboradores do estabelecimento autuado, com esclarecimentos detalhados a respeito da infração constatada.

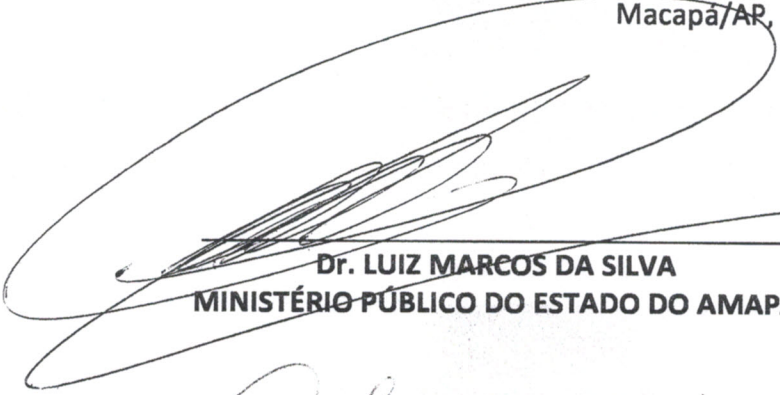
CLÁUSULA QUARTA

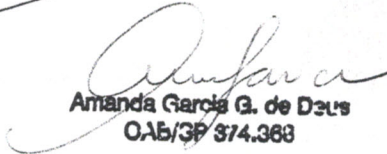
Este Termo não implica renúncia a qualquer direito individual, bem como não impede a eventual propositura ou prosseguimento de ações individuais que tenham objeto similar a este inquérito civil.

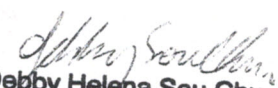
E por estarem assim perfeitamente cientes das condições ora estipuladas, as partes assinam o presente **TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA**, para que produza os devidos efeitos legais.

Macapá/AP, 24 de março de 2017.

Luiz Marcos da Silva
Promotor de Justiça


Dr. LUIZ MARCOS DA SILVA
MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAPÁ


Amanda Garcia G. de Deus
OAB/SP 374.368


Debby Helena Sou Chu
OAB/SP 295.370

ITAÚ UNIBANCO S/A