

**TERMO DE COMPROMISSO, RESPONSABILIDADE E AJUSTAMENTO DE  
CONDUTA**

AUTOS JUDICIAIS Nº 5822320-67.2025.8.09.0051

**COMPROMITENTE:** MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE GOIÁS

**COMPROMISSÁRIOS:** SAVI COSMÉTICOS LTDA (WEPINK), CNPJ 42.422.967/0001-01; VIRGÍNIA PIMENTA DA FONSECA SERRÃO; THIAGO STABILE; CHAOPENG TAN;

**PREÂMBULO**

**Considerando** o Inquérito Civil nº 202500260294, que apurou práticas comerciais irregulares e violações aos direitos dos consumidores;

**Considerando** as reclamações registradas no Procon-GO e em plataformas como *Reclame Aqui*, relacionadas a atrasos na entrega de produtos, ausência de reembolsos e descumprimento de ofertas publicitárias; produtos em desconformidade, atendimento pós venda que ferem princípios consumeristas;

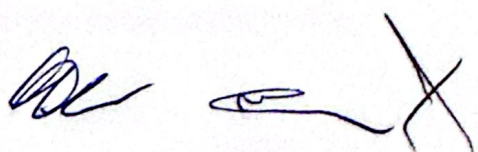
**Considerando** a decisão judicial proferida nos autos em epígrafe, que deferiu parcialmente a tutela de urgência;

**Considerando** os princípios da boa-fé objetiva, transparência, vulnerabilidade do consumidor e a função social das relações de mercado;

**Considerando** o disposto na Lei nº 7.347/1985 (Lei da Ação Civil Pública), na Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor), no Decreto nº 11.034/2022 e demais normas aplicáveis;

Resolvem as partes celebrar o presente **TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA (TAC)**, mediante as seguintes cláusulas e condições:

81  
ELVIO VICENTE DA SILVA  
Promotor de Justiça  
- Ministério Público -





### **CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO**

O presente TAC tem por objeto ajustar a conduta dos COMPROMISSÁRIOS às normas de proteção e defesa do consumidor, especialmente quanto às práticas de comercialização, entrega de produtos, atendimento ao consumidor e direito de arrependimento.

### **CLÁUSULA SEGUNDA - DAS OBRIGAÇÕES DE NÃO FAZER**

2.1. A WePink somente realizará "lives" ou campanhas quando houver Capacidade Disponível comprovada, entendida como: estoque físico + capacidade contratada de produção e atendimento (entrega) dentro de prazos publicados por CEP, com bloqueio automático do checkout ao atingir o limite. A comprovação ficará em sistema auditável e será apresentada ao MPGO quando solicitado. (constará disponível ou indisponível em estoque)

2.2. A comprovação de que trata o item anterior deverá ser mantida em sistema interno auditável (ou na fruição da live - com a informação da quantidade de produtos em estoque) e disponibilizada ao público de forma clara e transparente (ou sempre que solicitado).

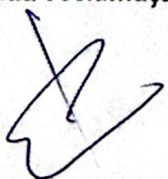
2.3. É vedada a comercialização de produtos em quantidade superior à capacidade logística de entrega dos COMPROMISSÁRIOS.



### **CLÁUSULA TERCEIRA - DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR (SAC)**

3.1. Os COMPROMISSÁRIOS deverão criar e estruturar, no prazo de 30 (trinta) dias contados da assinatura deste TAC, um Canal de Atendimento não automatizado (SAC), com as seguintes características:

- a) Atendimento humano direto, quando essa opção for selecionada pelo consumidor;
- b) Disponibilidade em múltiplos canais, sendo obrigatório o atendimento via telefone;
- c) Resposta inicial para cada reclamação no prazo máximo de 24 (vinte e quatro)

87

 2

A



horas;

- d) Fornecimento de número de protocolo em todos os atendimentos;
- e) Possibilidade de acompanhamento em tempo real da solução administrativa (reembolso, rastreamento de entrega, etc.), assim entendido como a solicitação de informações pelo canal do WhatsApp.
- f) Informação clara sobre o prazo específico para solução da questão ou fornecimento de diagnóstico.

3.2. Em todos os atendimentos, os COMPROMISSÁRIOS deverão:

- a) Informar o número de protocolo e a forma de acompanhamento (SMS, e-mail, WhatsApp, etc.);
- b) Fornecer, por escrito, orientação sobre eventuais diligências necessárias antes do encerramento do protocolo;
- c) Fornecer resposta escrita fundamentada, clara e específica ao caso, constando as soluções adotadas, a data de registro da solicitação e a data prevista para resolução.

3.3. O SAC observará, como parâmetro técnico e de boas práticas, as diretrizes do Decreto n. 11.034/2022 e atos correlatos da SENACON, no que couber, sem reconhecimento de sujeição jurídica obrigatória a tal diploma (art. 1º), por não se tratar de atividade fiscalizada pelo Poder Executivo Federal. Prevalecerão os prazos e metas específicos deste Termo

#### **CLÁUSULA QUARTA - DO DIREITO DE ARREPENDIMENTO E REEMBOLSOS**

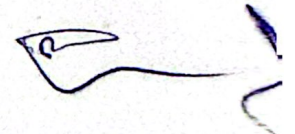
4.1. Os COMPROMISSÁRIOS obrigam-se a resolver todas as reclamações envolvendo cancelamento ou reembolso IMEDIATO de valores de produtos adquiridos no prazo máximo de 7 (sete) dias, contados da data do registro inicial pelo consumidor.

4.2. O prazo previsto no item anterior aplica-se especialmente ao exercício do direito de arrependimento previsto no art. 49 do CDC.

4.3. O reembolso deverá ser realizado mediante a mesma forma de pagamento



ELVIA VIDENTE DA SILVA  
Promotor de Justiça  
Ministério Público -





utilizada na compra, salvo concordância expressa do consumidor por outra modalidade.

#### CLÁUSULA QUINTA – DA TRANSPARÊNCIA E INFORMAÇÃO

5.1. Os COMPROMISSÁRIOS deverão publicar, no prazo de 10 (dez) dias contados da assinatura deste TAC, em suas redes sociais e no site da empresa, de forma destacada:

- a) Informações sobre como os consumidores podem exercer seus direitos;
- b) “Passo a passo” do procedimento para cancelamento, troca e reembolso;
- c) Prazos de atendimento e solução de problemas;
- d) Canais de atendimento disponíveis com respectivos horários de funcionamento.

5.2. As informações deverão permanecer em local de fácil visualização e acesso em todas as plataformas de venda.

#### CLÁUSULA SEXTA – DO REGISTRO E CONTROLE

6.1. A WePink deverá manter registro detalhado e acessível de todas as reclamações recebidas e suas respectivas soluções. Para o fim de atendimento deste item, as partes ajustam que “reclamações” serão contatos realizados pelos clientes onde estes alegam: (i) vício ou defeito do produto; (ii) atraso na entrega; (iii) entrega com item faltante; (iv) não reconhecimento da entrega e; (v) cancelamento do pedido.

6.2. Contatos com intuito de esclarecer dúvidas tais como status do pedido, procedimentos etc., não serão considerados “reclamações”.

6.3. Os registros deverão conter, no mínimo: - Data e hora da reclamação; - Número de protocolo; - Descrição do problema; - Medidas adotadas; - Data da solução; - Grau de satisfação do consumidor.

9.3. A WePink deverá manter no prazo de 5 (cinco) anos contados da assinatura deste TAC, relação completa de todas as reclamações constantes de seu sistema.

Ação Civil Pública n. 5822320-67.2020-1  
Autor: Ministério Público Estadual  
Réus: Savi Cosméticos LTDA. e Outros



## CLÁUSULA SÉTIMA - DA VENDA SEM DISPONIBILIDADE DE ESTOQUE

7.1. Os COMPROMISSÁRIOS obrigam-se a eliminar imediatamente a prática de **venda sem lastro ou venda descoberta**, que consiste na comercialização de produtos sem disponibilidade comprovada em estoque ou sem capacidade operacional de fabricação e entrega nos prazos prometidos.

7.2. Fica expressamente vedada a prática de **"venda para depois fabricar"** ou qualquer modalidade de pré-venda que não informe claramente ao consumidor, de forma destacada e prévia à compra:

- a) Que o produto ainda será fabricado;
- b) O prazo real e efetivo de fabricação;
- c) O prazo adicional de entrega após a fabricação;

### DA REGULARIZAÇÃO DE PENDÊNCIAS

7.3. Os COMPROMISSÁRIOS deverão elaborar, no prazo de 60 (sessenta) dias, plano de regularização de todas as pendências existentes, contendo:

- a) Identificação de todos os consumidores prejudicados;
- b) Natureza do problema (não entrega, atraso, não reembolso, etc.);
- c) Cronograma de solução caso a caso;
- d) Prazo máximo de 90 (noventa) dias para resolução integral, ressalvado os casos em que não houver composição.

## CLÁUSULA OITAVA - DA PUBLICAÇÃO E TRANSPARÊNCIA

8.1. Os COMPROMISSÁRIOS deverão publicar, no prazo de 10 (dez) dias contados da assinatura deste TAC, nas redes sociais, website oficial e em todas as plataformas de venda, de forma destacada e em local de fácil visualização:

- a) Informações completas sobre os direitos dos consumidores, bem como do TAC;
- b) Passo a passo detalhado para exercício do direito de arrependimento;
- c) Procedimento para cancelamento de pedidos;



- d) Processo administrativo para solicitação de troca de produtos;
- e) Forma de obtenção de reembolso;
- f) Prazos para cada procedimento;
- g) Todos os canais de atendimento disponíveis (telefone, e-mail, WhatsApp, chat, etc.);
- h) divulgar a criação do canal de solução extrajudicial prevista na cláusula 11, bem como horários de funcionamento do atendimento.

**Parágrafo Primeiro:** Para fins do disposto neste item, a WePink confeccionará, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, vídeo/tutorial orientativo de todos os termos descritos de "a - h", o qual será, antes, submetido a aprovação do Ministério Público, a fim de verificar se todas informações foram expostas. Uma vez aprovado, o vídeo será disponibilizado, em até 3 (três) dias, no site oficial e no Instagram.

**Parágrafo Segundo:** O vídeo/tutorial orientativo será disponibilizado permanentemente no site oficial da WePink. No Instagram, o material será periodicamente publicado no story.

8.2. As informações deverão permanecer publicadas de forma permanente e atualizada durante toda a vigência deste TAC.

8.3. É vedada a exclusão, ocultação ou limitação de comentários, avaliações ou reclamações de consumidores nas plataformas digitais da empresa, salvo quando configurarem ofensas pessoais, calúnias, difamações ou conteúdo ilegal.

#### **CLÁUSULA NONA – DAS INDENIZAÇÕES INDIVIDUAIS**

9.1. Os COMPROMISSÁRIOS reconhecem a **obrigação genérica de indenizar todos os consumidores que não tiveram seus problemas solucionados até a data da assinatura (objeto de pedir da ACP)**. Portanto, a WePink, ora compromissária, **declara que reconhece o direito à indenização de todos consumidores lesados (que sofreram atrasos, reembolsos não realizados ou outras formas de abusos) em razão da comprovação do dano ou da inadimplência contratual de qualquer forma,**





ficando o valor a ser estipulado em ação de execução individual com base no presente acordo (título executivo extrajudicial).

**CLÁUSULA DÉCIMA - DO DANO MORAL COLETIVO**

10. Os COMPROMISSÁRIOS obrigam-se ao pagamento de indenização por dano moral coletivo no valor de R\$ 5.000.000,00 (cinco milhões de reais), em **20 parcelas mensais (R\$250.000 x 20 meses)** a ser revertido ao Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - FEDC, instituído pela Lei Estadual nº 12.207/1993. A primeira parcela em 10 dias e demais em 30 em 30 dias. (o atraso redundará em aplicação de multa 20 %, POR PARCELA)

10.1. O valor considera:

- a) O número massivo de consumidores lesados (mais de 120.000 reclamações em 2 anos);
- b) A reiteração e sistematicidade das práticas abusivas;
- c) O uso de influenciadora digital para induzir consumo sem estrutura adequada;
- d) A vulnerabilidade agravada dos consumidores hipossuficientes;
- e) O lucro milionário auferido com as vendas irregulares;
- f) O caráter pedagógico e repressivo da medida;
- g) A necessidade de desestimular condutas semelhantes no mercado.

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO E VALORIZAÇÃO DO INVESTIMENTO DO CONSUMIDOR - SAVI**

11.1. Fica instituído o Serviço de Atendimento e Valorização do Investimento do Consumidor (SAVI), destinado a compor, de forma extrajudicial e célere, as reclamações já existentes e pendentes até a data da celebração deste TAC nos ambientes Reclame Aqui, Procons e ações judiciais indenizatórias relacionadas aos fatos aqui tratados, sem afastar o direito de indenização do consumidor.

11.2. Escopo das hipóteses atendidas. O SAVI acolherá, entre outras, as reclamações relativas a: I) Atraso de entrega além do prazo prometido, sem solução alternativa



ÉLVIO VICENTE DA SILVA  
Promotor de Justiça  
- Ministério Público -





aceita (Cláus. 10.1 e 10.1.1); II) Produto não recebido, faltante, divergente (SKU/quantidade), avariado no transporte ou com vício de qualidade; III) Cobrança indevida/duplicidade; IV) Cancelamento e reembolso (inclusive arrependimento – art. 49 do CDC), observadas as regras dos itens 4.1 e 4.1.6 (e subitens); V) Desistência com logística reversa e troca por vício.

11.3. São elegíveis: (i) protocolos no Reclame Aqui e Procon abertos até a data da celebração, mediante comprovação pelo consumidor; (ii) ações judiciais ajuizadas até essa mesma data, que versem sobre não entrega/atraso, vício, divergência, cobrança indevida, cancelamento/reembolso/arrependimento ou temas conexos.

11.4. Reclamações posteriores seguirão o fluxo do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC).

11.5. Em até 30 (trinta) dias da homologação, a WePink: a) publicará aviso no site e redes sociais com chamada ao Programa, explicando elegibilidade, prazos, documentos mínimos e canais; b) notificará por e-mail/SMS os consumidores com protocolos em RA/Procon, informando a possibilidade de composição pelo SAVI.

11.6. A adesão é facultativa e não impede o ajuizamento ou prosseguimento de ações caso o consumidor não aceite a proposta.

11.7. Prazos no SAVI: a) aceite do caso em até 5 dias úteis do escalonamento; b) proposta de composição em até 10 (dez) dias úteis, observado as regras de reembolso (Cláusula Sexta); c) comando financeiro (estorno/PIX/TED) em até 5 (cinco) dias úteis após a aceitação da proposta, com comprovante ao consumidor via canal eleito; d) quando houver logística reversa/perícia simples, aplicam-se os marcos de D+1 (código de postagem/coleta), 3 dias úteis (conferência na entrada em CD) e 4 dias úteis (comando financeiro), nos termos da Cláusula Sexta.

11.8. Havendo composição, esta será formalizada nos próprios autos para homologação judicial, com extinção e quitação específica do objeto; não sendo possível, o processo retoma seu curso normal.

8

8



11.9. As propostas contemplarão, no mínimo, conforme o caso: a) reembolso em dobro (produto + frete, quando aplicável) ou reenvio/troca sem custo (no caso de atraso superior a 30 dias haverá acréscimo de mais 50% do valor do reembolso); b) correção/encargos quando houver cobrança indevida/duplicidade; c) reembolso por arrependimento após devolução e conferência (Cláusula Sexta); d) custas e despesas processuais comprovadas (quando ação em curso);

11.10 A WEPINK (sócios) obriga-se a restituir, em dobro, todos os valores efetivamente pagos pelos consumidores prejudicados que não tiveram solucionados até a data da celebração do TAC, nos termos do artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, em razão das práticas comerciais irregulares. Farão jus à restituição em dobro todos os consumidores que comprovarem, por qualquer meio idôneo de prova, o prejuízo sofrido em decorrência das condutas da COMPROMISSÁRIA, admitindo-se como prova: Reclamações formalizadas em plataformas de atendimento ao consumidor, tais como Reclame Aqui, [Consumidor.gov.br](http://Consumidor.gov.br), PROCON ou DECON; Comprovantes de pagamento: extratos bancários, faturas de cartão de crédito, comprovantes de transferência eletrônica (PIX, TED, DOC), boletos quitados, recibos ou notas fiscais; Registros digitais: capturas de tela (prints) de conversas via WhatsApp, Instagram, Facebook, Messenger ou outras plataformas, pedidos efetuados em aplicativos, transmissões ao vivo (lives), publicações e anúncios; e Protocolos de atendimento fornecidos pela própria COMPROMISSÁRIA; qualquer outro meio de prova em direito admitido, isolada ou conjugadamente.

11.11. Nos casos extrajudiciais (RA/Procon), o acordo será formalizado em documento particular, por meio de plataforma digital que confira autenticidade dos signatários, apto à execução, contendo objeto, valores, prazo, forma de pagamento e quitação específica dos fatos até a data do TAC.

11.12. Nos judiciais, a quitação constará da ata/termo homologado, limitada ao objeto da demanda, sem alcance geral.



11.13. É vedada a imposição de renúncia ampla a direitos alheios ao objeto do caso, descontos condicionados a sigilo ou outras práticas que desestimulem o exercício regular de direitos.

11.14. Hipervulneráveis (idosos, PCD, gestantes, doenças graves) terão prioridade na solução extrajudicial.

11.15. Em sinais de fraude/abuso, o prazo suspende-se até a verificação essencial, com justificativa e evidências (fotos/medições), sem prejuízo de soluções quando o direito for evidente.

11.16. Será disponibilizado, ao Ministério Público do Estado de Goiás, relatório trimestral de resolução de casos submetidos ao SAVI, com indicador de efetividade da composição.

11.17. O programa especial será criado em até 30 (trinta) dias úteis e terá vigência de 90 (noventa) dias corridos a contar da homologação do TAC, prorrogável por mais 90 (noventa) por deliberação conjunta, restringindo-se a casos abertos/ajuizados até a data do TAC.

11.18. A adesão do consumidor é facultativa e não importa renúncia a direitos fora do escopo acordado.

11.19. A instituição do SAVI não configura confissão genérica nem reconhecimento de dano moral in re ipsa, e não cria preclusão para teses jurídicas fora do objeto transacionado.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA- DA RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA**

12.1. Todos os COMPROMISSÁRIOS respondem solidariamente pelas obrigações assumidas neste TAC, inclusive os sócios e a influenciadora digital Virgínia Pimenta da Fonseca Serrão, pela participação ativa nas práticas comerciais objeto do presente ajuste.

12.2. A responsabilidade solidária alcança todas as obrigações de fazer, não fazer e pagar previstas neste instrumento.



12.3. O cumprimento parcial ou total por um dos COMPROMISSÁRIOS não exime os demais de suas responsabilidades.

### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS MULTAS ESPECÍFICAS**

13.1. Além das multas previstas nas Cláusulas anteriores, o descumprimento das seguintes obrigações específicas sujeitará os COMPROMISSÁRIOS às seguintes penalidades:

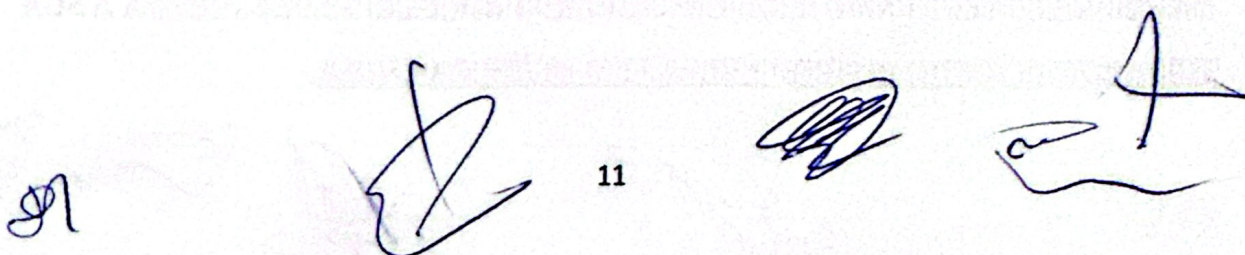
- a) Venda sem disponibilidade de estoque comprovada : multa de R\$ 100.000,00 (cem mil reais) por DIA;
- b) Não entrega no prazo prometido sem comunicação prévia: multa de R\$ 1.000,00 (mil reais) por consumidor prejudicado;
- c) Não apresentação da relação de reclamações no prazo: multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por dia de atraso;
- d) Não publicação das informações sobre direitos dos consumidores: multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais);
- e) Exclusão indevida de comentários ou reclamações de consumidores: multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) por ocorrência;
- f) Não publicação do comunicado sobre o TAC : multa de R\$ 100.000,00 (cem mil reais).

13.2. As multas são independentes e cumulativas entre si.

13.3. Todos os valores de multas reverterão ao Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – FEDC.

13.4 A empresa se coloca à disposição para apresentar relatório, quando solicitado ou requisitado pelo Ministério Público, no prazo legal de 10 dias, sob pena de multa de R\$10.000,00, por dia de atraso.

### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA**





14.1. Para fins de cumprimento e fiscalização deste TAC, fica estabelecida a inversão do ônus da prova, cabendo aos COMPROMISSÁRIOS comprovar:

- a) A disponibilidade de estoque antes de cada campanha de vendas;
- b) A capacidade operacional de entrega;
- c) O cumprimento dos prazos de entrega prometidos;
- d) A realização de reembolsos nos prazos estabelecidos;
- e) A adequada prestação de informações aos consumidores;

14.2. A inversão do ônus da prova justifica-se pela natureza da relação de consumo e pela vulnerabilidade técnica, jurídica e econômica dos consumidores.

#### **CLÁUSULA DECIMA QUINTA – DA VIGÊNCIA**

O presente TAC terá vigência de 12 (doze) meses, contados da data de sua assinatura, prorrogável por igual período mediante decisão fundamentada do Ministério Público, se necessário.

#### **CLÁUSULA DECIMA SEXTA – DA NATUREZA JURÍDICA**

O presente TAC constitui **título executivo extrajudicial**, nos termos do art. 5º, § 6º, da Lei nº 7.347/1985, e do art. 784, IV, do Código de Processo Civil.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SETIMA – DO FORO**

Fica eleito o foro da Comarca de Goiânia/GO para dirimir quaisquer controvérsias decorrentes deste TAC.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

18. A celebração deste TAC não impede a propositura de ações individuais pelos consumidores prejudicados.

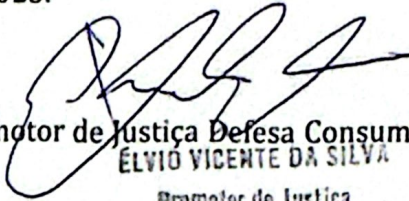
18.2. Os COMPROMISSÁRIOS declaram ter ciência de todas as cláusulas e condições deste TAC, comprometendo-se a cumpri-las integral e tempestivamente.

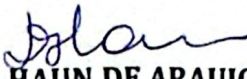
**18.3 O PRESENTE TERMO SERÁ JUNTADO AO PROCESSO E SERÁ PEDIDA A SUA  
HOMOLOGAÇÃO DO ACORDO PERANTE O JUÍZO DA CAUSA.**



18.4 Este TAC poderá ser aditado mediante anuência de ambas as partes.

E, por estarem assim justos e compromissados, firmam o presente instrumento em 3 (três) vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo identificadas.  
Goiânia/GO, 14 de novembro de 2025.

  
**ELVIO VICENTE DA SILVA** – Promotor de Justiça Defesa Consumidor - Capital 70ª  
PJ  
Promotor de Justiça  
- Ministério Público -

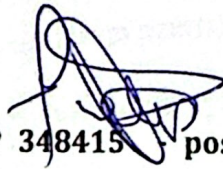
  
**DANIELA HAUN DE ARAUJO SERAFIM** – Promotora de Justiça – Coordenadora do  
CAO Consumidor – Capital

**COMPROMISSÁRIOS:**

**ADVOGADOS:**

  
**CESAR VILLAR CORREIA DA SILVA** – OAB GO 75077

  
**JOSÉ CARLOS DE OLIVEIRA** OAB GO 5752

  
**FELIPE DOS SANTOS DE PAULA** – OAB SP 348415 possui procuração  
específica nos autos para transigir em relação as partes abaixo:

**SAVI COSMÉTICOS LTDA (WEPINK)**

Representante Legal (por procuração)

**VIRGÍNIA PIMENTA DA FONSECA SERRÃO** (por procuração)

**THIAGO STABILE** (por procuração)

**CHAOPENG TAN** (por procuração)