



MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS
PRIMEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR



ATA DE AUDIÊNCIA

TERMO DE AJUSTE DE CONDUTA Nº 594/2008

Aos cinco dias do mês de novembro do ano de dois mil e oito, compareceu a esta Promotoria de Justiça a Sr^a. REGINA SCARANELLO BALDONI, OAB/SP nº 181329, residente e domiciliado em São Caetano do Sul - SP, na qualidade de Representante Legal das CASAS BAHIA, a Sra. MARISSOL MERUSSI SAPATEL, OAB/SP nº 196325, residente e domiciliada São Caetano do Sul, na qualidade de Representante Legal das CASAS BAHIA, o Sr. GISALDO DO NASCIMENTO PEREIRA, OAB/DF nº 8971, representante do BRADESCO e a Sra. ANA LUISA FERNANDES PEREIRA, OAB/DF, 26088, representante do BRADESCO. Aberta a audiência, foi colhido o depoimento pessoal dos senhores acima qualificados, os quais às perguntas da autoridade responderam: Considerando que com os efeitos da Resolução 3518/2007 do Banco Central, a cobrança de Tarifa Administrativa por Boleto Bancário não mais foi permitida sua cobrança a partir de maio de 2008, e considerando que alguns consumidores das Casas Bahia pagaram a aludida tarifa quando efetuaram o pagamento diretamente na rede bancária, o Ministério Público e as Casas Bahia, com anuência do Banco Bradesco, resolvem firmar o seguinte **Termo de Ajuste de Conduta nº 594/2008**:

- A) Que as Casas Bahia vão efetuar a devolução dos valores cobrados de seus clientes sob o título de Tarifa Administrativa por Boleto Bancário, ou similar, em razão de prestações vencidas a partir de 1º de maio de 2008, sendo que os valores serão corrigidos pelo INPC, mais os juros legais;
- B) Que para a devolução dos valores, as Casas Bahia efetuarão convocação de seus consumidores, primeiramente por via telefônica (telemarketing) e aqueles consumidores que não forem contatados serão objeto de convocação por envio de mala direta, carta telegrama ou e-mail para comparecer em qualquer uma das suas lojas trazendo os documentos necessários, comprovando sua identidade e que tenha efetivamente pago o valor da tarifa bancária;
- C) Que as Casas Bahia efetuarão o cálculo, e em caso de discordância por parte do consumidor do cálculo apresentado, caberá a este buscar as vias que entender adequadas. Quando o consumidor discordar do cálculo, sempre que possível as Casas Bahia colherão documento constando a discordância do consumidor;



- D) Que o chamamento dos consumidores começará a ser feito a partir de 90 (noventa) dias da data da assinatura deste Termo de Ajuste de Conduta;
- E) Que no prazo de 06 (seis) meses, com contagem a partir do término do período de 90 (noventa) dias da cláusula anterior, as Casas Bahia apresentarão relatório circunstanciado a este Ministério Público do resultado do chamamento e disponibilizará cálculo de eventual valor ainda não reclamado, sendo que o valor ficará à disposição dos eventuais beneficiários pelo prazo de 01 (um) ano;
- F) Que os consumidores que não concordarem com os valores, as Casas Bahia devem apresentar neste Ministério Público a relação dos mesmos e comprovantes para arquivamento juntamente com os autos do Inquérito Civil;
- G) Que ultrapassado o prazo de 01 (um) ano após aquele período inicial de 06 (seis) meses, as Casas Bahia apresentarão o valor do saldo remanescente com as correções devidas, sendo que do valor apurado, 80% dos valores não reclamados serão revertidos ao fundo distrital da lei da Ação Civil Pública, e os outros 20% ficarão com as Casas Bahia para aqueles consumidores que venham eventualmente solicitar o valor após o transcurso desse tempo, limitado ao prazo prescricional de 05 (cinco) anos;
- H) Que na hipótese de recusa injustificada de devolução, fica estipulado multa do dobro do valor devido ao consumidor. Que naqueles casos em que houver apenas discordância dos cálculos não configurará recusa injustificada, e tampouco descumprimento do presente acordo;
- I) Que na hipótese de descumprimento dos compromissos assumidos nas cláusulas "D" e "E", fica estipulado multa de R\$10.000,00 (dez mil reais) por dia de atraso, até o seu efetivo cumprimento, sem prejuízo de execução específica, valendo o presente Termo de Ajuste de Conduta como título executivo extrajudicial para todos os fins de direito;
- J) Que na hipótese de existir qualquer impedimento justo do cumprimento da cláusula anterior, as Casas Bahia deverão comparecer antecipadamente, ao menos 15 dias de antecedência, justificando e combinando novo prazo para as devidas justificativas;
- K) Que o Bradesco aqui presente figura como Interveniente Anuente;
- L) Que o presente Termo de Ajuste de Conduta é extensivo a toda a rede de lojas das Casas Bahia, ou seja, vale em qualquer lugar em que exista uma loja da rede;
- M) Que a Promotoria de Justiça expedirá comunicação formal do presente acordo em sua página na internet, bem como enviará comunicação a todos os Procon's das capitais dos estados e, ainda,



comunicará às Procuradorias Gerais do Ministério Público nos estados que as Casas Bahia possui loja, ou seja, além do Distrito Federal, os estados de Goiás, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Paraná, Santa Catarina, Rio Grande do Sul, São Paulo, Rio de Janeiro, Minas Gerais e Espírito Santo, e no fórum de discussão do MPCON.

PAULO ROBERTO BINICHESKI
Promotor de Justiça

REGINA SCARANELLO BALDONI
Representante das Casas Bahia

MARISSOL MERUSSI SAPATEL
Representante das Casas Bahia

GISALDO DO NASCIMENTO PEREIRA
Representante BRADESCO

ANA LUISA FERNANDES PEREIRA
Representante BRADESCO

Testemunha 1: Roberta Rodrigues Correia

Testemunha 2: Rayra de Lima Soares