



**MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS**

Procedimento Preparatório n.º 08192.219687/2024-32

TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA n.º 860/ 2025

(Lei n.º 7.347/85, art. 5º, § 6º)

CONSIDERANDO as atribuições constitucionais do Ministério Público, previstas no art. 129, inciso III, da Constituição Federal, e as disposições do Código de Defesa do Consumidor, em especial os arts. 81 e 82 da Lei n.º 8.078/90, relativas à proteção dos direitos difusos e coletivos dos consumidores;

CONSIDERANDO que a Política Nacional de Relações de Consumo visa garantir aos consumidores o respeito à sua dignidade, saúde, segurança e interesses econômicos, conforme estabelecido no art. 4º do Código de Defesa do Consumidor;

CONSIDERANDO a campanha publicitária promovida pelo Carrefour em Brasília, que assegurava a abertura de novos caixas quando a fila de clientes ultrapassasse a faixa azul demarcada no piso, garantindo um atendimento mais ágil e eficiente;

CONSIDERANDO que, conforme apurado pelo PROCON-DF e pelos relatos de consumidores, a empresa deixou de exercer a prática divulgada;

CONSIDERANDO que fiscalização realizada pelo PROCON-DF nas unidades do Carrefour EPIA Sul, Asa Norte e Águas Claras identificou filas que ultrapassavam a linha azul sem que novos caixas fossem abertos, caracterizando publicidade enganosa nos termos dos artigos, 6º, IV, e 37, §1º, do Código de Defesa do Consumidor;

Rubrica
PRB

DS
PD

DS
DBB

Rubrica
apenas

CONSIDERANDO que foram identificadas reclamações de consumidores em plataformas especializadas, como o portal Reclame Aqui, indicando que a prática irregular não se limitava a uma única unidade, mas ocorria em outras lojas da rede Carrefour;

CONSIDERANDO que, no final de 2015, o Carrefour Comércio e Indústria Ltda. lançou a campanha “Faixa Azul”, instalando sinalizações nas lojas da rede Hipermercado para informar os clientes sobre ações para reduzir o tempo de espera nas filas. A comunicação era: *“A partir desta linha, abrimos outro caixa para você economizar tempo.”* permitindo avanços importantes na redução do tempo de espera.

CONSIDERANDO que a campanha “Faixa Azul” atingiu sua finalidade e tornou-se desnecessária neste momento, em razão da implementação de outras iniciativas que proporcionaram a melhoria do atendimento e a redução do tempo de espera nas unidades da rede,

CONSIDERANDO que, com a expansão dos sistemas de *self-checkout* e demais ações voltadas à otimização do fluxo de consumidores, a sinalização associada à campanha perdeu sua relevância operacional;

CONSIDERANDO que a empresa deliberou por sua retirada neste momento, a fim de assegurar que a comunicação visual das lojas esteja seguindo as atuais práticas e padrões de atendimento ao cliente;

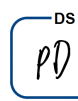
CONSIDERANDO que a empresa comunicou a descontinuidade da campanha “Faixa Azul”, com a retirada planejada da comunicação, sem prejuízo aos consumidores;

CONSIDERANDO o dever do Ministério Público de amparar consumidores vulneráveis contra práticas abusivas no mercado de consumo;

CONSIDERANDO a manifestação voluntária da empresa em buscar soluções para adequar-se à legislação vigente e evitar litígios judiciais;

As partes **RESOLVEM**, com fundamento no artigo 5º, § 6º da Lei n.º 7.347/85, firmar o presente **TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDOTA (TAC)**, a reger-se pelas seguintes disposições:

Ambas as partes reafirmam o compromisso de cooperar para garantir o cumprimento da legislação consumerista e promover um ambiente de consumo acessível e inclusivo, priorizando o diálogo e evitando disputas judiciais.

DS 	Rubrica 	DS 	Rubrica  2
--	---	--	---

RESOLVEM,

firmar, com fundamento no artigo 5º, § 6º da Lei n.º 7.347/85, o presente **TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA**, a reger-se pelas seguintes disposições:

1. DEVERES DA EMPRESA**1. SUSPENSÃO DA “FAIXA AZUL” E REGULARIZAÇÃO DA COMUNICAÇÃO EM LOJA**

Cláusula primeira — Tendo em vista a ampliação dos sistemas de *self-checkout* e demais medidas voltadas à melhoria da experiência do consumidor na frente de caixa, a Ação “Faixa Azul” deixou de ser uma estratégia operacional atualmente, e, portanto, as comunicações foram retiradas.

Cláusula segunda — As partes concordam que inexistem irregularidades no escopo da Ação “Faixa Azul”, se tratando as autuações que motivaram o presente processo administrativo de irregularidades pontuais, que não possuem o condão de afetar o objeto da Ação em si. Dessa forma, caso a empresa em outro momento entenda por ser pertinente retomar a Ação, poderá fazê-lo, desde que garantido o cumprimento da propaganda veiculada, com abertura de novas caixas à medida que a faixa azul for atingida.

Cláusula terceira — O descumprimento da cláusula precedente sujeitará a entidade promitente ao pagamento de **multa pecuniária no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)** por loja onde for constatada a referida infração consistente em sinalização ou material publicitário remanescente vinculado à campanha nas unidades da rede onde a Ação não estiver vigente. A referida multa será revertida a entidade social a ser indicada oportunamente, sem prejuízo das demais medidas legais aplicáveis.

2. DA RECOMPOSIÇÃO DOS DANOS COLETIVOS

Cláusula quarta — A signatária compromete-se a, **no prazo de até 3 (três) anos**, após a homologação deste Termo de Ajustamento de Conduta (TAC), realizar, anualmente, a coleta, o transporte e a análise técnica sobre resíduos agroquímicos, em 30 (trinta) amostras de produtos hortifrutigranjeiros, em laboratório devidamente acreditado pelo Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia — INMETRO e pertencente à Rede Brasileira de Calibração — RBC.

Rubrica	DS	DS	Rubrica
PRB	PD	DBB	apenas ³

Parágrafo Primeiro — As partes acordam que o quantitativo de 30 (trinta) coletas anuais será o limite de análises realizadas, das quais corresponderão a 10 (dez) produtos Carrefour e 20 (vinte) produtos cuja escolha será livre pela SEAGRI.

Parágrafo Segundo — O quantitativo será preclusivo. Caso o órgão não promova a coleta da quantidade acordada no prazo de um ano, não poderá compensar no ano seguinte. Restando prejudicada a análise, sem qualquer ônus ao Carrefour.

Item 2.1 A empresa se compromete a cumprir o disposto na Cláusula acima em duas etapas, sendo na primeira a coleta referente a 10 (dez) amostras selecionadas, cujas análises laboratoriais serão compartilhadas pela Rede Carrefour, entre os produtos vendidos em suas unidades de varejo no Distrito Federal e selecionados pela SIAGRI. Nessa etapa os itens serão coletados em dois momentos distintos, com dois lotes de 5 (cinco) unidades;

Item 2.2 As partes convencionam que a segunda etapa corresponderá a 20 (vinte) amostras indicadas exclusivamente pela equipe técnica da SEAGRI/DF, conforme critérios técnicos definidos no projeto próprio apoiado por este TAC. Essa etapa poderá ser iniciada a partir de 120 (cento e vinte) dias a contar da homologação do TAC, e desde que não seja antes de outubro/2025.

Item 2.3 Considerando a organização logística, as partes acordam que as amostras da segunda etapa serão coletadas em até 3 (três) diligências distintas, podendo a SEAGRI optar por enviar os 20 itens em uma ou duas diligências, se o caso.

Item 2.4 Considerando que os produtos a serem coletados são perecíveis, as partes acordam que a empresa contratada pelo Carrefour não procederá com coletas em semanas de feriados, bem como que somente serão realizadas de segunda a quarta-feira no horário de 08h às 17h, por conta de questões logísticas visando a segurança das amostras. Lembrando que este serviço deverá ser previamente combinado entre a SEAGRI e a empresa contratada pelo Carrefour, cabendo a cada uma delas cumprir com o ajustado, para que não ocorra falha no procedimento ajustado.

Item 2.5 Considerando a necessidade de interlocução direta entre a empresa contratada pelo Carrefour e o órgão responsável, as partes acordam que a empresa contratada pelo Carrefour realizará contato diretamente com a SEAGRI/DF (Secretaria de Estado da Agricultura, Abastecimento e Desenvolvimento Rural), por meio do ponto focal indicado: **Marília Bittencourt de O. Angarten**, no e-mail insumos.agri@seagri.df.gov.br e telefone (61) 3051-6422 / 99281-5145 (WhatsApp) e sucessivamente, com **Vinicius Eustáquio Barreto Campos** e-mail: falecomadefesa@seagri.df.gov.br Telefone: (61) 3340-3862/3051-6421

Item 2.6 Considerando a necessidade de transparência e celeridade na comunicação, as partes acordam que o laboratório responsável pela coleta encaminhará as informações diretamente à SEAGRI/DF, no e-mail: insumos.agri@seagri.df.gov.br e falecomadefesa@seagri.df.gov.br . Será de responsabilidade da SEAGRI/DF a guarda e arquivamento dos laudos, sendo certo que o Carrefour não se responsabiliza por eventuais perdas de histórico e/ou documentos das análises.

DS
PD

Rubrica
PRB

DS
DBB

Rubrica
apery

Item 2.7 Considerando a rotina operacional do comércio varejista, as partes acordam que a coleta deverá observar os procedimentos normalmente adotados pelo setor, bem como as orientações e diretrizes do laboratório responsável pela análise e órgão responsável pela coleta, em especial no tocante a temperatura, quantidade, etc.

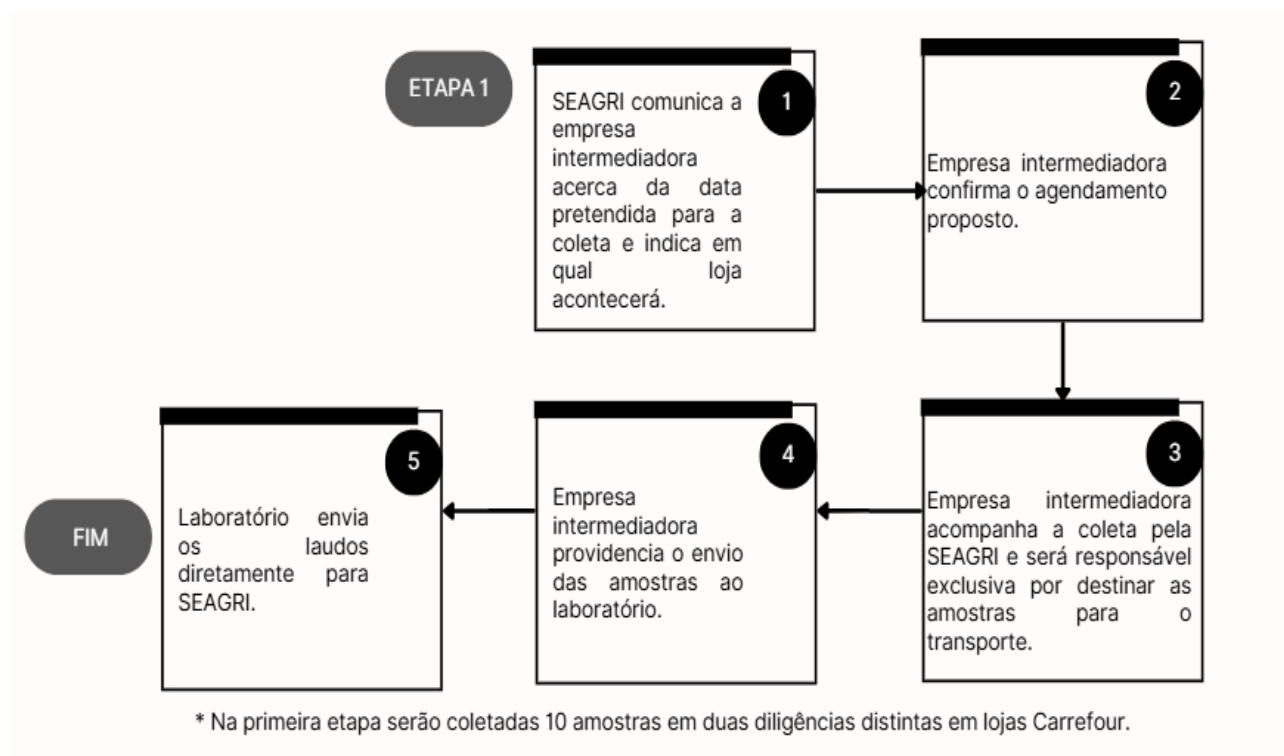
Item 2.8 As partes definem que a fiscalização do cumprimento desta obrigação será de responsabilidade da SEAGRI/DF.

Item 2.9 Considerando o aumento da demanda no varejo no mês de dezembro e a consequente dificuldade de acompanhamento técnico, as partes acordam que não serão realizadas coletas na segunda quinzena daquele mês.

Item 2.10 Considerando a importância da rastreabilidade das amostras, as partes acordam que o termo de coleta deverá conter a identificação do fornecedor do produto (rastreabilidade).

Item 2.11 Considerando a responsabilidade logística da Rede Carrefour no processo, as partes acordam que o transporte das amostras até o laboratório responsável pela análise será de sua responsabilidade, podendo ocorrer via aéreo ou terrestre, conforme critérios internos, após o acondicionamento da amostra em embalagem lacrada pela SEAGRI.

Imagem 1 – Fluxo da Primeira Etapa:



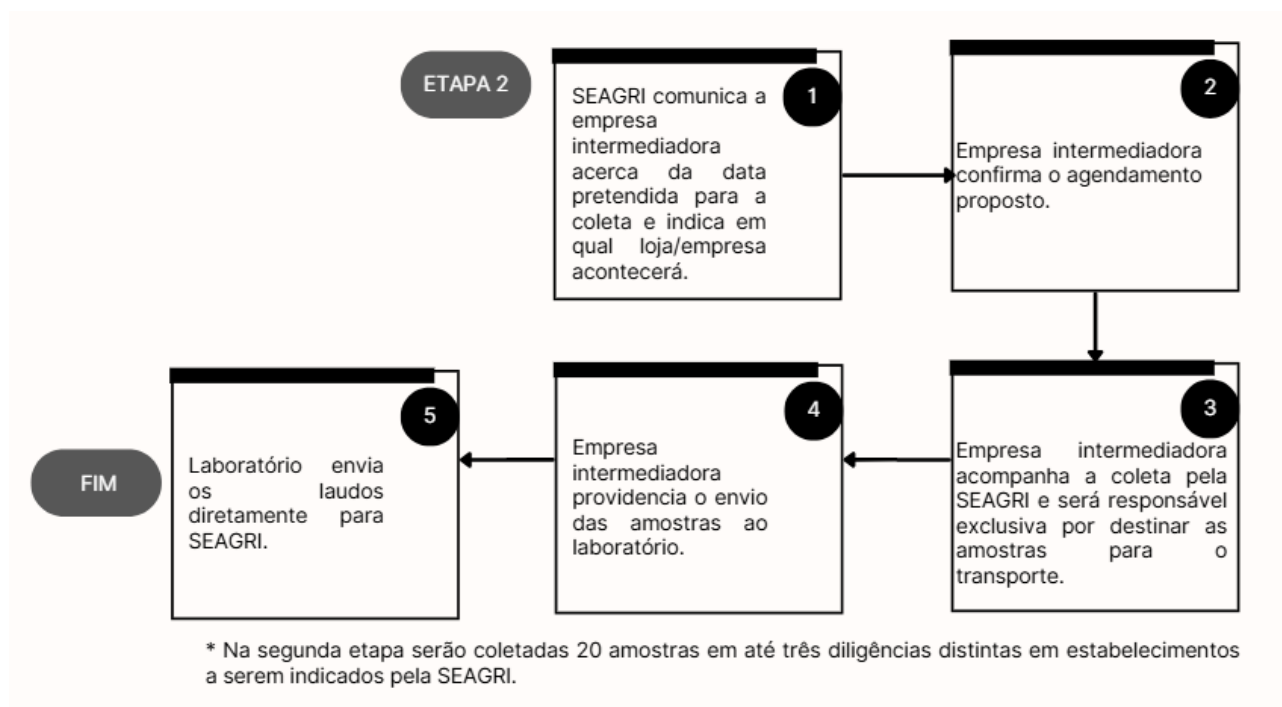
Rubrica
PRB

DS
PD

DS
DBB

Rubrica
Alencar

Imagem 2 - Fluxo da Segunda Etapa:



Cláusula quinta — Caso o compromissário **se recuse, de forma imotivada**, pela descontinuidade do compromisso, tal valor será convertido em **multa compensatória**, no valor de até R\$ 120.000,00 (cento e vinte mil reais), a ser considerado de forma proporcional com as amostras já realizadas. O valor será destinada ao Fundo Distrital de Defesa do Consumidor — FDDC ou a outra entidade pública, ou privada sem fins lucrativos, conforme critério e indicação do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios (MPDFT).

Parágrafo Único - A presente multa tem natureza compensatória e refere-se exclusivamente à descontinuidade do compromisso, não se confundindo com a penalidade prevista na Cláusula Sétima, a qual deverá ser aplicada por amostra não executada.

Clausula sexta — Considerando a necessidade de constante comunicação entre a empresa intermediadora e o órgão administrativo (SEAGRI), as partes acordam que as obrigações aqui firmadas, bem como as dinâmicas de coleta poderão ser alteradas, mediante justificativa prévia e

DS
PD

Rubrica
PRB

DS
DBB

Rubrica
apenas

concordância mutua (empresa e órgão administrativo). Além disso, eventual descumprimento das obrigações que cabem ao órgão administrativo não deverão ser interpretadas como descumprimento por parte da empresa. Caso não sejam concluídas as 30 (trinta) coletas previstas no período de 1 (um) ano, haverá a preclusão do quantitativo em questão, sem que seja interpretado descumprimento pela empresa.

Parágrafo primeiro — Eventual problema de comunicação entre órgão administrativo e empresa intermediadora deverá ser comunicado nestes próprios autos a fim de que o Carrefour seja intimado para regularizar a comunicação/esclarecer o ocorrido.

Parágrafo segundo — Com a coleta, a SEAGRI adotará os procedimentos de envio acordados com a empresa intermediadora, se comprometendo a seguir fielmente com as boas práticas recomendadas para esse tipo de serviço. Na eventualidade de análises prejudicadas pelo manuseio incorreto do produto durante o processo de coleta e envio, a análise/obrigação que cabe ao Carrefour será considerada como “cumprida”. Caso eventual problema na amostra se dê no transporte, por falha exclusiva da empresa intermediadora, esta deverá sinalizar todos os envolvidos e a coleta deverá ser refeita.

Cláusula Sétima — Eventual descumprimento à Clausula Quarta deverá ser apurado em procedimento administrativo próprio, com a devida intimação da empresa para que apresente plausível justificativa para o ato. Concluído o procedimento administrativo em questão, caso seja apurada responsabilidade exclusiva da empresa, esta deverá compensar com o pagamento de R\$ 10.000,00 (Dez mil reais) coleta não realizada/ amostra não analisada, diretamente ao Fundo Distrital de Defesa do Consumidor.

Cláusula sétima — As partes convencionam que o presente Acordo terá vigência pelo período de trinta e seis meses, prazo contado a partir de 30 (trinta) dias da assinatura do presente documento ou ao término da análise das noventa coletas realizadas, o que acontecer primeiro.

3. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Cláusula oitava — Em caso de alterações legislativas, regulamentares, tecnológicas ou nas regras de negócio da signatária, este instrumento será interpretado consoante as novas disposições, sem que isso configure descumprimento. As partes poderão renegociar os termos, se necessário.

Cláusula nona — O Ministério Público signatário ou seu sucessor fiscalizará a execução deste compromisso, adotando as medidas cabíveis para assegurar o cumprimento das obrigações assumidas.

Rubrica
PRB

DS
PD

DS
DBB

Rubrica
apm

Cláusula décima — Este Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta constitui título executivo extrajudicial, nos termos do art. 784, inciso IV, do Código de Processo Civil, e do art. 5º, § 6º, da Lei n.º 7.347/85.

E, por estarem justos e acordados, as partes firmam o presente compromisso em 3 (três) vias de igual teor, para que, homologado pelo Conselho Superior do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios, produza os devidos efeitos jurídicos.

Brasília–DF, de 16 de junho de 2025.

Assinado por:

Promotor de Justiça Paulo Roberto Binicheski

FA9EE55BCD8B44F...

Paulo Roberto Binicheski

Promotor de Justiça

DocuSigned by:

Danilo Bonadio Bonfim

B81E6D3249654AD...

CARREFOUR COMÉRCIO E INDÚSTRIA LTDA

Representante Legal – Danilo Bonadio Bonfim

Assinado por:

Aline Gabriela Barbosa Perez

FF1D5D996A9046D...

Aline Gabriela B Perez OAB MS 22.780

Advogada

DocuSigned by:

Paulo Diniz

51545F23E48D473...

Paulo Roberto Canhete Diniz OAB DF 50.535

Advogado

Certificado de Conclusão

Identificação de envelope: A905624D-B7C3-44E5-BB83-1D03F5A037CD

Status: Concluído

Assunto: Complete com o Docusign: Minuta_TAC_-_Faixa_Azul_-_Final_-_Validada_MP_SEAGRI_E_CARREFOUR_(1).pdf

Envelope fonte:

Documentar páginas: 8

Assinaturas: 2

Remetente do envelope:

Certificar páginas: 2

Rubrica: 14

Nicolle Silva

Assinatura guiada: Ativado

Avenida Tucunaré, 125

Selo com Envelopeld (ID do envelope): Ativado

Barueri, SP 06460-020

Fuso horário: (UTC-03:00) Brasília

nicolle_silva@carrefour.com

Endereço IP: 163.116.224.115

Rastreamento de registros

Status: Original

Portador: Nicolle Silva

Local: DocuSign

13/6/2025 | 15:44

nicolle_silva@carrefour.com

Eventos do signatário**Assinatura****Registro de hora e data**

Paulo Diniz

paulo.diniz@macarenhasbarbosa.com.br

Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Nenhuma)

DocuSigned by:

51545F23E48D473...

Enviado: 13/6/2025 | 15:46

Visualizado: 13/6/2025 | 15:50

Assinado: 13/6/2025 | 16:09

Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado

Usando endereço IP: 45.182.17.150

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

Não oferecido através da Docusign

Promotor de Justiça Paulo Roberto Binichski

PauloB@mpdft.mp.br

Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Nenhuma)

Assinado por:

FA9EE55BCD8B44F...

Enviado: 13/6/2025 | 15:46

Visualizado: 13/6/2025 | 17:26

Assinado: 13/6/2025 | 17:31

Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado

Usando endereço IP:

2804:14c:658f:95dd:15a5:79c8:153a:72b1

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

Não oferecido através da Docusign

Eventos do signatário presencial	Assinatura	Registro de hora e data
Eventos de entrega do editor	Status	Registro de hora e data
Evento de entrega do agente	Status	Registro de hora e data
Eventos de entrega intermediários	Status	Registro de hora e data
Eventos de entrega certificados	Status	Registro de hora e data
Eventos de cópia	Status	Registro de hora e data
Eventos com testemunhas	Assinatura	Registro de hora e data
Eventos do tabelião	Assinatura	Registro de hora e data
Eventos de resumo do envelope	Status	Carimbo de data/hora
Envelope enviado	Com hash/criptografado	13/6/2025 15:46
Entrega certificada	Segurança verificada	13/6/2025 17:26

Eventos de resumo do envelope	Status	Carimbo de data/hora
Assinatura concluída	Segurança verificada	13/6/2025 17:31
Concluído	Segurança verificada	13/6/2025 17:31
Eventos de pagamento	Status	Carimbo de data/hora