



PROPOSTA DE TERMO DE ACORDO Nº /2020

PROCEDIMENTO PREPARATÓRIO PARA INQUÉRITO CIVIL Nº 003.9.80725/2020– 5ª PJC

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA**, por intermédio da Promotora de Justiça que, abaixo, subscreve, com fulcro no quanto disposto nos artigos 129, inciso III, e 138, inciso III, respectivamente, das Constituições Federal e do Estado da Bahia, bem como o artigo 25, inciso I, da Lei Federal nº 8.625/93 e o artigo 83, parágrafo único, da Lei Complementar nº 11/96 – Lei Orgânica do Ministério Público do Estado da Bahia, e, por fim, com esteio no quanto estipulado pelo dispositivo 5º, parágrafo 6º, da Lei nº 7.347/85, alterado pelo art. 113 da Lei nº 8.078/90, considerando que:

- 1) Constam, nos autos, do presente Procedimento Preparatório para Inquérito Civil denúncias em face do Banco Máxima S/A acerca de suposto aumento das prestações de operações de crédito contratadas por consumidores, bem como o não abatimento das prestações pagas nos montantes devidos;
- 2) Há consumidores que alegam que não vem sendo efetivado o cálculo adequado dos juros referentes aos valores quitados antecipadamente, acarretando em cobrança indevida de montantes nas demais parcelas;
- 3) Foi alegado que a referida Instituição Financeira não presta informações detalhadas sobre os valores já quitados e os vincendos, cometendo suposta violação ao quanto disposto pelo art. 52, inciso IV e V, bem como no parágrafo 2º da Lei Federal n. 8.078/90;
- 4) É questionada a cobrança indevida do Cartão Credcesta quando este não foi recebido nem desbloqueado, sendo, nessas hipóteses, indevido o desconto efetuado como taxa de manutenção do cartão no contracheque dos clientes, sem oferecer o estorno dos valores debitados, transgredindo-se, em tese, o art. 42 da mencionada Lei;
- 5) A alegação de que o Banco Máxima S.A, mesmo após as reclamações efetivadas, não concretizaria o devido estorno dos valores quitados de tais cobranças;
- 6) Argumenta o denunciante que a Instituição Financeira, em epígrafe, apresenta falhas no atendimento aos clientes, o que acarretaria impossibilidade de qualquer contato com a empresa e/ou dificultaria a obtenção das informações que requerem sobre o detalhamento de sua dívida e de valores já pagos e a quitar, de forma clara e precisa;
- 7) Existe também a alegação de que a aludida Instituição realiza diversos contatos telefônicos para a cobrança de débitos indevidos, sob o risco de inclusão dos clientes no cadastro de negativados, o que geraria incômodo e alegados prejuízos;
- 8) Grande parte dos processos ajuizados busca discutir a questão do envio do cartão Credcesta, cuja legalidade e obrigatoriedade do envio já foi analisada por essa ilustre componente do Parquet;



- 9) O disposto no Edital do certame público acerca da obrigatoriedade do Banco Máxima S/A em manter o Programa Credicesta em favor dos servidores públicos do Estado da Bahia;
- 10) A utilização do Programa Credicesta se dá através de cartão pessoal e intransferível de titularidade do servidor, somente por este acionado;
- 11) O Programa Credicesta consiste em uma linha de crédito pré-aprovado que assegura, inclusive mediante o uso do Cartão Credcesta, uma margem de consignação em folha de pagamentos da remuneração líquida dos beneficiários do Programa.
- 12) O serviço de saque ofertado pelo Cartão Credcesta é uma operação financeira similar aos saques emergenciais oferecidos pelos cartões de crédito de mercado, portanto, difere fundamentalmente do empréstimo consignado.
- 13) Foi esclarecido pela Instituição Financeira que as alegações da Denunciante de não abatimento das prestações pagas no valor total sacado, não realização adequada dos juros de valores pagos antecipadamente, acarretando cobrança indevida no valor das demais parcelas, não se afiguram verdadeiras, posto que o as disposições do Termo de Adesão e Regulamento são rigorosamente cumpridas pelo Banco Máxima S/A.
- 14) As condutas, em apreço, acaso comprovadas, constituiriam afronta ao art. 42, do Código de Defesa do Consumidor, segundo o qual "O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.";
- 15) É direito básico do consumidor ser protegido contra métodos comerciais coercitivos ou desleais, e contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços, constituindo afronta ao art. 6º, inciso IV, do CDC;
- 16) A necessidade de observância dos princípios da informação, da transparência e da clareza incidentes sobre os bancos de dados e cadastros de consumidores, tutelados no art. 43, do CDC; 7 O Decreto nº 6.523/08 fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) e tem, como fundamento basilar, os princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade, ainda, consigna a necessidade de o atendente, para exercer suas funções perante o SAC, "ser capacitado com as habilidades técnicas e procedimentais necessárias para realizar o adequado atendimento ao consumidor, em linguagem clara";
- 17) O dever institucional do Ministério Público de zelar pela regularidade e eficiência dos serviços oferecidos, salvaguardando a boa-fé entre as partes e o objetivo da 5ª Promotoria de Justiça do Consumidor desta Capital de evitar a judicialização de apurações administrativas, formalizando Termo de Ajustamento de Conduta (TAC);
- 18) **A importância de a Instituição Financeira investigada contribuir para a aprovação do Projeto de Lei n. 3.515/15, que versa sobre o superendividamento dos consumidores, com o fito de demonstrar a sua lisura e colaborar conjuntamente para evitar as práticas abusivas contra os consumidores.**





MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DA BAHIA



5ª Promotoria de Justiça do Consumidor  
Av. Joana Angélica, 1312, Nazaré  
Bloco principal, 2.º andar  
Salvador/Bahia – CEP 40050-001  
Tel.: (71) 3103-6801 – Fax: (71) 3103-6812

## I – DAS PARTES COMPROMITENTES NESTE INSTRUMENTO EXTRAJUDICIAL.

Na condição de **COMPROMITENTE**, o *Parquet* vem formalizar o presente **TERMO DE ACORDO** com o **BANCO MÁXIMA S.A.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o número 33.923.798/0001-00, com sede na Avenida Atlântica, nº 1130, Andar 12 Parte, Copacabana, CEP: 22021-000, Rio de Janeiro/RJ, neste ato, representada pelos seus bastante procuradores **IVAN LUIZ MOREIRA DE SOUZA BASTOS**, brasileiro, casado, advogado, inscrito na OAB/BA sob o nº 11.607, portador do CPF/ MF sob o nº 395.902.835-00; e **GIOVANNA BASTOS SAMPAIO CORREIA**, brasileira, casada, advogada, inscrita na OAB/BA sob o nº 42.468, portadora CPF/MF nº 027.900.745-00, integrantes de **GABINO KRUSCHEWSKY ADVOGADOS ASSOCIADOS**, sociedade civil inscrita no CNPJ/MF sob o nº 02.885.124/0001-27, registrada na OAB sob o número 466/98- SI, com endereço na cidade de Salvador, Estado da Bahia, na Rua Miguel Calmon, nº 555, conjunto 810, Edifício Ctibank, Comércio, CEP 40.015- 010, conforme as cláusulas, a seguir, acruzadas:

## II – DO OBJETO DESTE TERMO E DAS OBRIGAÇÕES ASSUMIDAS PELA COMPROMISSÁRIA.

### CLÁUSULA PRIMEIRA

O Banco Máxima S.A. afirma que cumpre o dever de averiguar detidamente e previamente o cadastro de todos os consumidores para verificar se, de fato, consta a existência real de débitos perante a empresa, com o fito de não realizar cobranças abusivas. Ademais, assume o compromisso de continuar atuando em conformidade com a legislação vigente.

### PARÁGRAFO PRIMEIRO

Regulamente, em especial quando existam impugnações anteriores formalizadas pelos consumidores, a Compromissária aduz que promove a revisão e a atualização do banco de dados daqueles cadastrados, englobando as respectivas informações pessoais constantes, excluindo quaisquer dados errôneos ou débitos não comprovados.

### PARÁGRAFO SEGUNDO

Assevera a Compromissária que o débito, quando comprovadamente indevido ou já quitado, é excluído prontamente perante o cadastro da pessoa física ou jurídica, bem como que não concretiza qualquer cobrança abusiva por meio de ligações ou mensagens, permanecendo, no cadastro vigente apenas as dívidas comprovadamente existentes de empréstimos dos consumidores.

### PARÁGRAFO TERCEIRO



MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DA BAHIA



5ª Promotoria de Justiça do Consumidor  
Av. Joana Angélica, 1312, Nazaré  
Bloco principal, 2.º andar  
Salvador/Bahia – CEP 40050-001  
Tel.: (71) 3103-6801 – Fax: (71) 3103-6812

Afirma a Compromissária que zela pela cobrança correta de qualquer dívida, fazendo-o respaldada nos ditames legais vigentes, atuando de forma transparente e fundamentada, sempre prestando as informações solicitadas pelos consumidores.

#### PARÁGRAFO QUARTO

Aduz a Compromissária que nas cobranças dos débitos dos consumidores especifica, de modo claro e preciso, para os interessados, a origem específica da dívida, a sua vinculação ao CPF ou CNPJ do sujeito passivo e, caso haja embasamento em ações judiciais, a exemplo de ações executivas ou monitórias, impende-se a especificação do respectivo número dos autos e do Juízo de tramitação, salvaguardando o princípio da informação.

#### CLÁUSULA SEGUNDA

A pessoa jurídica, ora compromissária, aduz que, desde que feitas as comprovações, efetua e sempre efetuará devolução dos valores eventualmente debitados de modo indevido nos contracheques de seus clientes, cumprindo o quanto disposto pela legislação vigente, não se beneficiando de cobranças de dívidas inexistentes ou de valores indevidamente calculados.

#### CLÁUSULA TERCEIRA

Os funcionários da Compromissária são orientados e capacitados com o escopo de que disponham das habilidades técnicas e procedimentais necessárias para realizar o adequado atendimento direcionado aos consumidores, com o devido respeito e parcimônia, com o fim de garantir a dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade do atendimento e das operações negociais, nos moldes do Decreto Federal n.º 6.523/08.

#### PARÁGRAFO PRIMEIRO

A Compromissária confirma que não vem efetuando ligações ou encaminhando mensagens indevidas para os consumidores, destacando que toda e qualquer ligação somente é feita no horário comercial, qual seja, de 8h às 20h, de segunda-feira à sábado, em proveito do consumidor, sendo respeitado, ademais, o limite diário de ligações para um mesmo número.

#### PARÁGRAFO SEGUNDO

A Compromissária confirma o propósito de continuar respondendo e solucionando administrativamente, de modo eficaz, eventuais reclamações apresentadas pelos consumidores, adotando as providências necessárias para o aperfeiçoamento do serviço de atendimento, a fim de evitar a judicialização de conflitos e observar a legislação vigente.



MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DA BAHIA



5ª Promotoria de Justiça do Consumidor  
Av. Joana Angélica, 1312, Nazaré  
Bloco principal, 2.º andar  
Salvador/Bahia – CEP 40050-001  
Tel.: (71) 3103-6801 – Fax: (71) 3103-6812

#### CLÁUSULA QUARTA

A pessoa jurídica compromissária confirma o seu objetivo de continuar possibilitando, simplificada aos consumidores, o acesso às informações, existentes internamente em seus cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivadas sobre eles, assim como sobre as suas respectivas fontes, em observância ao art. 43, do Código de Defesa do Consumidor.

#### CLÁUSULA QUINTA

O Compromitente ratifica que, tendo em vista os termos do art. 3º, § único, e o art. 6º, do Decreto Estadual n. 18.353/2018, é direito da Compromissária oferecer serviços creditícios, financeiros, securitários e congêneres, tais como empréstimos mercantis, seguros de qualquer natureza ou planos de previdência privada aberta complementar, o que não poderá ultrapassar 50% (cinquenta por cento) do limite definido no art. 2º referido Decreto.

#### PARÁGRAFO ÚNICO

A Compromissária ratifica que, no momento da contratação do saque no cartão Credcesta, o valor das parcelas é calculado e passado para o servidor (consumidor), que exerce o direito de escolha, podendo fazer o respectivo pagamento em até 96 (noventa e seis) parcelas.

#### CLÁUSULA SEXTA

O presente Termo de Acordo não inviabiliza os interesses e os direitos dos consumidores eventualmente lesados que tenham ingressado com medidas judiciais individuais ou que venham encetar-las contra a Compromissária.

**III – DO PRAZO, FORMA E MODO PARA O CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES E DA COLABORAÇÃO COM A APROVAÇÃO DO PROJETO DE LEI SOBRE SUPERENDIVIDAMENTO DOS CONSUMIDORES.**

#### CLÁUSULA SÉTIMA

A Compromissária, demonstrando a sua boa-fé e o propósito perante os consumidores, concorda em custear nota sobre a imperiosidade de aprovação do Projeto de Lei n. 3.515/15 pelo Congresso Nacional, que trata da prevenção e do combate ao superendividamento dos consumidores, de crucial importância, mormente no atual estágio de calamidade pública gerado pela COVID-19, acarretando desequilíbrios financeiros para os brasileiros, além de milhares de mortes e doentes.

#### PARÁGRAFO PRIMEIRO





MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DA BAHIA

5ª Promotoria de Justiça do Consumidor  
Av. Joana Angélica, 1312, Nazaré  
Bloco principal, 2.º andar  
Salvador/Bahia – CEP 40050-001  
Tel.: (71) 3103-6801 – Fax: (71) 3103-6812



A referida nota será redigida pelo Instituto Brasileiro de Política e Direito do Consumidor (BRASILCON), entidade autônoma e sem vinculação política, sediado em Brasília, e será disponibilizada em sede de urgência para a Compromissária por meio de correspondência eletrônica.

#### PARÁGRAFO SEGUNDO

A referida nota será publicada nos Jornais A FOLHA DE SÃO PAULO, O ESTADO DE SÃO PAULO e O GLOBO, em espaços que sejam de ampla visualização por parte da população e o seu conteúdo deverá mencionar a urgência e relevância da aprovação do Projeto de Lei n. 3.515/15, bem como os principais aspectos deste prospecto normativo.

#### PARÁGRAFO TERCEIRO

A Compromissária não repassará nenhum valor ou montante para o Ministério Público da Bahia nem para o BRASILCON, arcando com o pagamento diretamente para os aludidos Jornais, mediante prévia aprovação dos custos, que ficarão limitados ao valor de R\$ 97.441,60 (noventa e sete mil, quatrocentos e quarenta e um reais e sessenta centavos).

#### CLÁUSULA OITAVA

As providências previstas neste Termo de Acordo serão devidamente adotadas pela Compromissária em caráter de urgência dada a imperiosidade de ser aprovado o Projeto de Lei n. 3.515/15, que versa sobre a prevenção e o combate do superendividamento dos consumidores, mormente no atual cenário caótico e nefasto da pandemia COVID-19, causando milhares mortes, doentes e desequilíbrios financeiros.

#### IV – DA SANÇÃO COMINATÓRIA NECESSÁRIA COM ESTEIO EM DETERMINAÇÃO DO CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO.

#### CLÁUSULA NONA

Com fulcro na Resolução n. 179/2017, expedida pelo Conselho Nacional do Ministério (CNMP), o descumprimento de qualquer uma das cláusulas previstas neste Termo de Acordo (TC) implicará em cominação de multa por infração equivalente a R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), a ser exigida através do procedimento legal cabível, incidindo a correção monetária e os juros devidos.

#### PARÁGRAFO PRIMEIRO



MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DA BAHIA



5ª Promotoria de Justiça do Consumidor  
Av. Joana Angélica, 1312, Nazaré  
Bloco principal, 2.º andar  
Salvador/Bahia – CEP 40050-001  
Tel.: (71) 3103-6801 – Fax: (71) 3103-6812

A multa cominatória é exigível a partir do descumprimento de quaisquer cláusulas do presente Termo de compromisso de Ajustamento de Conduta (TAC), verificando de acordo com os meios e instrumentos cabíveis.

## V – DA NATUREZA DESTE INSTRUMENTO E DA NECESSÁRIA FISCALIZAÇÃO.

### CLÁUSULA DÉCIMA

O presente Termo de Acordo constitui título executivo extrajudicial, conforme previsto no art. 784, inciso IV, do Código de Ritos Cíveis Pátrio.

### PARÁGRAFO ÚNICO

Em caso de denúncia referente ao descumprimento do acordo, o Ministério Público do Estado da Bahia, antes de promover a execução, empreenderá diligências para verificar se realmente houve ofensa ao quanto pactuado.

### CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA

Compete ao Órgão do Ministério Público infrafirmado, ou àquele que o suceder, fiscalizar a execução do compromisso em epígrafe, uma vez homologado, adotando todas as providências pertinentes para o seu fiel e estrito respeito.

E, por estarem justo e acordados, firmam o presente compromisso de acordo, em 03 (três) vias de igual teor e forma, para que, uma vez homologado pelo Conselho Superior do Ministério Público do Estado da Bahia (CSMPBA), possa produzir os efeitos legais cabíveis.

Cidade de Salvador, Estado da Bahia,  
Ano 2020, 21 de Julho.

  
JOSEANE SUZART LOPES DA SILVA  
Promotora de Justiça

### Representantes Legais da Compromissária

GIOVANNA BASTOS  
SAMPAIO CORREIA

Assinado digitalmente por GIOVANNA BASTOS SAMPAIO CORREIA  
DN: C=BR, O=ICP-Brasil, OU=96770573000173, OU=Assinatura Tipo  
A3, OU=0010978354, OU=ADVOGADO, OU="valor", CN=GIOVANNA  
BASTOS SAMPAIO CORREIA, E=giovanna@gabins.adv.br  
Razão: Eu sou o autor deste documento  
Localização: sua localização de assinatura aqui  
Data: 2020-07-21 22:01:42  
Foxit Reader Versão: 9.7.1

Advogado

