



2ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DO CONSUMIDOR DE SALVADOR

Proced. IDEA Nº N°003.9.267323/2023

COMPROMISSO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA Nº 107/23

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA**, na condição de Compromitente, por intermédio do Promotor de Justiça que abaixo subscreve, com fulcro no quanto disposto nos artigos 129, inciso II, e 138, inciso II, respectivamente, da Constituição Federal e da Constituição do Estado da Bahia, bem como do artigo 83, parágrafo único, da Lei Complementar N.º 11/ 96, e, por fim, com esteio no quanto estipulado pelo art. 113 da Lei nº 8.078/90 junto com a **LOJA CARRERA (MAX VAREJO NEGÓCIOS DIGITAIS LTDA), CNPJ 49.486.902/0001-79** , como Compromissária vem propor o que se segue.

Considerando o presente procedimento, iniciado em 11 de julho de 2023, através do recebimento de denúncia do consumidor Matheus Augusto Silva Souza, versando sobre suposta irregularidades na venda de produtos;

Considerando o disposto nos art. 170, inc.V da Magna Carta, que estabelece a defesa do consumidor de observância necessária pela ordem econômica;

Considerando o disposto no art. 25, inc. IV, da Lei n.º 8.625, de 12 de fevereiro de 1993, incumbindo ao Ministério Público promover a proteção, prevenção e reparação dos danos causados ao consumidor;

Considerando o disposto no art. 6º, IV, que prevê como direitos básicos do consumidor, a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

Considerando o disposto no art. 6º, VI, da mesma Lei, que prevê a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

Considerando a existência de reclamação no Procon do Município de Imbituba- Santa Catarina;

Considerando a existência a existência de 5 (cinco) reclamações no PROCON-Santa Catarina;



Considerando a existência de reclamação no Procon do Município de Garopaba- Santa Catarina;

Considerando que, conforme pesquisa realizada no site Reclame Aqui, a empresa encontra-se com diversas reclamações sobre o atraso na entrega de produtos e com baixa reputação pela plataforma.

Considerando ter a advogado da **LOJA CARRERA**, em audiência realizada no dia 25 de outubro de 2023, sinalizado interesse em solucionar a demanda de forma administrativa, através assinatura de Termo de Ajustamento de Conduta – TAC.

Considerando o disposto no art. 14 da Resolução 23/2007 do Conselho Nacional do Ministério Público;

Celebram o presente compromisso de ajustamento de conduta, com eficácia de título executivo extrajudicial, nos termos a seguir expostos:

DAS OBRIGAÇÕES ASSUMIDAS PELA COMPROMISSÁRIA

Cláusula primeira. A **LOJA CARRERA** compromete-se a executar obrigação de fazer consistente em realizar entrega dos produtos adquiridos em seu site/redes sociais dentro do prazo contratado pelos consumidores, assegurando que eles tenham acesso e ciência a todas as etapas do processo de envio, desde a emissão da nota fiscal, até a efetiva entrega do produto na casa do cliente, informando o número do pedido para acompanhamento.

Parágrafo 1º: Caso a entrega não possa ser efetuada dentro do prazo contratado, a Empresa informará de imediato a situação ao consumidor com o novo prazo de entrega, que poderá aceitar o novo prazo ou optar pelo cancelamento da compra, sendo que neste último caso, será realizado o reembolso integral do valor.

Parágrafo 2º: No caso de reembolso por atraso na entrega de produtos, a Empresa deverá realizar o estorno/devolução no prazo máximo de 30(trinta) dias corridos, levando em conta o meio utilizado para pagamento pelo consumidor.

Cláusula segunda: A **Loja Carrera** compromete-se a disponibilizar canal de atendimento ao cliente, através de contato via e-mail, suporte telefônico e/ou whatsapp, para reclamações e ajuda.

Parágrafo único: O tempo máximo de resposta ao consumidor no atendimento referido na cláusula 2ª será de 48(quarenta e oito) horas.



Cláusula terceira: A **Compromissária** deverá disponibilizar de forma clara e inequívoca em seu site e nas demais redes sociais, informação sobre o prazo de entrega de produtos, ressaltando que a Empresa é uma intermediadora e que os produtos são entregues diretamente pelo fornecedor.

Parágrafo único: Para realização efetiva da cláusula terceira, a compromissária deverá reativar o site da loja para que os consumidores tenham acesso as compras efetuadas, os termos e políticas da empresa, bem como informações dos produtos.

Cláusula quarta: A **Compromissária** compromete-se a efetuar a entrega ou a devolução do valor referente aos produtos adquiridos pelos consumidores e presentes neste Inquérito Civil dos consumidores abaixo listados no prazo de 30 (trinta) dias:

-Luís Gustavo Lampugnani Farias reclamação nº 02.2023.00097461-9 (ID 14915528);

-Sérgio Luís Rogowski reclamação nº 23.08.0344.001.00009-3 (ID 15181667);

-Erick Dourado da Silva reclamação nº 23.07.0309.001.00798-3 (ID 15074543);

-Zenite Isabel Rothstein reclamação nº 23.07.0309.001.00188-3 (ID 15074544);

-Gerson de Vasconcelos Rocha reclamação nº 23.07.0309.001.00188-3 (ID 15074546);

-ao noticiante da reclamação nº 23.06.0309.001.00370-3 (ID 15074545);

-ao noticiante da reclamação de nº 23.09.0309.001.00319-3 (ID 15074542);

Cláusula quinta: As entregas dos produtos ou as devoluções de valores efetivamente pagos pelos produtos, bem como disponibilização de canais de atendimento e informações sobre *status* de todas as etapas das compras deverão ser comprovadas em 30 (trinta) dias através de prints, e-mail e outras documentações, ressaltando que todas as vendas do site a partir da assinatura, deverão seguir o padrão indicado neste TAC.



DA SANÇÃO

Cláusula sexta. Em caso do descumprimento da obrigação assumida pela compromissária, será devido o pagamento de multa diária (cláusula penal, conforme art. 408 do C.C) de **R\$500,000 (quinhentos reais)**, sujeita a atualização monetária, a ser recolhida ao Fundo de Reparação de Interesses Difusos na forma do art. 13 da Lei 7.347/ 85.

DA NATUREZA DESTE INSTRUMENTO E DA FISCALIZAÇÃO

Cláusula sétima. As partes deste Compromisso de Ajustamento de Conduta reconhecem que a celebração deste negócio jurídico transindividual põe fim à apuração investigatória, esvaziando o objeto do inquérito civil.

Cláusula oitava. Este compromisso de ajustamento de conduta produzirá efeitos legais a partir de sua celebração e terá eficácia de título executivo extrajudicial, na forma dos arts. 5º, §6º, da Lei nº 7.347/85 – Lei de Ação Civil Pública, e 585, VII, do Código de Processo Civil.

Cláusula nona. A fiscalização do cumprimento do presente compromisso de ajustamento de conduta será realizado através de procedimento administrativo, como devido acompanhamento procedido por este *Parquet*, e, por estarem justo e acordados, firmam o presente compromisso de ajustamento de conduta, em 02 (duas) vias de igual teor e forma, para que, uma vez homologado pelo Conselho Superior do Ministério Público do Estado da Bahia, possa produzir os devidos efeitos jurídicos, de acordo com o quanto previsto no Código de Ritos Cíveis Pátrios.

Salvador, 26 de outubro de 2023

Thelma Leal de Oliveira

Promotora em substituição



MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DA BAHIA

LOJA CARRERA/ MAX VAREJO NEGÓCIOS DIGITAIS LTDA

Representante Legal