

**EXMO. SR. DR. JUIZ DE DIREITO DA VARA EMPRESARIAL DA COMARCA
DA CAPITAL**

Ref: IC 367/11

O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO,
por intermédio do Promotor de Justiça que ao final subscreve, vem, com fundamento
nas Leis 7.347/85 e 8.078/90, ajuizar a presente

AÇÃO CIVIL PÚBLICA

com pedido de liminar

em face de **SOCIEDADE COMERCIAL E IMPORTADORA HERMES S/A**
(“HERMES”), inscrita no CNPJ sob o nº 33.068.883/0001-20, com sede na Rua
Victor Civita, nº 77, bloco 01, sala 202 e 302, Barra da Tijuca, Rio de Janeiro – RJ -
Brasil, CEP 22.775-044, pelas razões que passa a expor:

I. PRELIMINAR

a) Legitimidade ativa do Ministério Público

O Ministério Público possui legitimidade ativa para atuar no presente caso, uma vez que, conforme o disposto no art. 127, caput e art. 129, III da CF, a instituição possui plena legitimidade para tutelar tais interesses, sendo certo que as rés têm violado os interesses sociais e individuais indisponíveis dos seus consumidores.

O Ministério Público pretende com a presente ação proteger três tipos distintos de interesses, quais sejam: (i) interesse difuso; (ii) interesse coletivo; e (iii) interesse individual homogêneo.

Primeiramente, vale destacar que, conforme informado pela própria ré Hermes, o site www.kmdevantagens.com.br, de propriedade de Ipiranga Produtos de Petróleo S/A é operado pela mesma, sendo de sua integral responsabilidade as vendas e entregas e respectivos atrasos. Assim, a ré se auto responsabiliza por qualquer problema ocasionado junto aos consumidores que adquirem produtos através deste site, eis que cabe à mesma a gestão e planejamento das vendas *on line* no referido site (fls. 40/43; 57/59 e 75/78).

Cumprir informar que, o “Km de Vantagens” é o programa de fidelidade da Rede de Postos Ipiranga. Suas compras geram pontos, que serão chamados de Km e podem ser trocados por descontos especiais em produtos e serviços.

Ressalta-se que a Hermes, sociedade anônima de capital fechado, é a maior empresa brasileira de vendas por catálogos de variedades, com mais de 10 milhões de clientes em todo o Brasil., e atua no mercado de varejo on-line.

E, de acordo com o informado pelo *site* desta empresa¹, sua meta é proporcionar comodidade e bom atendimento, aliados ao crescente desenvolvimento de produtividade, bem como oferecer aos seus clientes um bom atendimento e produtos/serviços de qualidade e credibilidade, sempre com o mesmo respeito, carinho e atenção.

Todavia, não é este o resultado apresentado pela Hermes. Ao contrário, são inúmeras as reclamações feitas por consumidores no serviço de

¹ <https://www.hermes.com.br/portal.asp>

Ouvidoria do Ministério Público (fls. 03 do IC 367/11), à Comissão de Defesa do Consumidor da ALERJ (fls. 18/35 do IC 367/11), ao PROCON/RJ (fls. 66/68 do IC 367/11) e no site Reclame Aqui, demonstrando que o serviço prestado é de baixíssima qualidade, que não há segurança quanto ao sucesso das compras, e o atendimento pós venda é deficiente.

Veja a seguir alguns trechos das reclamações registradas no site Reclame Aqui, constatando que o serviço prestado pela Hermes é ineficiente, inseguro e demorado:

“(...) Dia 18/11/2011 arrematei uma camera digital pelo leilão código 10226, no mesmo dia efetuei o pagamento e recebi a nota fiscal eletrônica, e após passados os 20 dias úteis de prazo máximo informado pelo site não recebi o produto arrematado. Como o site não possui nenhum tipo de informação sobre status de envio ou rastreamento da entrega, enviei um email para a empresa no dia 16/12/2011, e até agora nada! Simplesmente fui ignorado, enviei novo email dia 20/12/2011 e também fui ignorado. Escrevo esta reclamação pois o consumidor tem que utilizar os serviços da Ipiranga (normalmente no limite superior dos preços praticados) para acumular pontos (ou KM) que podem ser utilizados como eu fiz, trocando estes Km acumulados por lances que poderia utilizar em um leilão no site deles, o que caracteriza uma venda casada, e gera uma expectativa de que caso vc seja o vencedor do leilão e pague pelo produto e pelo frete estipulado pelo site, que vc irá receber o que comprou. No meu caso específico efetuei a compra de uma Camera digital que seria presente, como recebi a nota fiscal do produto que comprei acreditei que receberia o mesmo e assim não comprei outra camera, resultado da brincadeira, ficou faltando um presente neste Natal aqui em casa. Em janeiro saio de férias e fica o dilema, compro uma camera numa empresa séria, ou aguardo para receber pelo que já paguei? Fica difícil de responder pois a Ipiranga simplesmente ignora todo e qualquer contato. Deixo este relato para que outros não sejam enganados por esta empresa (Ipiranga), e com relação ao meu caso, já que a empresa simplesmente ignora seus consumidores, meu advogado tomará as providencias cabiveis. <http://www.reclameaqui.com.br/2180754/ipiranga-postos/ipiranga-km-de-vantagens-nao-entrega-produto-e-ignora-o-coms/>

“(...) Venho aqui reclamar o TOTAL DESCASO com o consumidor da empresa HERMES SA, em conjunto com a IPIRANGA através de seu convênio chamado KM de Vantagens, onde a Hermes entrega os bens adquiridos através do KM de Vantagens, e nenhuma nem outra me dá nenhuma satisfação além de me informar apenas que preciso aguardar sem prazo distinto, pois a situação está sendo tratada com sua área de logística...Pois bem, fazem hoje exatos 39 dias que fiz a compra de um refrigerador side-by-side LG com pagamento imediato por Cartão de Crédito, onde

já no mesmo dia tive a confirmação da liberação pela administradora do cartão, informando que a venda havia sido aceita. Após 2 ou 3 dias, obtive a confirmação da venda pelo site, e que a mercadoria estava no setor de despacho, que em breve seria coletado pela transportadora. De lá pra cá, só tenho informações desconexas e sem realização, pois já me deram 4 prazos para entrega, nenhum cumprido e algumas desculpas, dizendo que a transportadora tentou contato pelos 3 telefones que foram por mim informados, sendo que um deles é de minha empresa, perfeitamente ativa durante todos os dias da semana em horário comercial. Ontem ainda, fiz mais um contato com a HERMES, que me confirmou através de meu CPF que a mercadoria foi despachada e está sendo verificado com a transportadora, sem prazo para a referida entrega, sem me informar onde ou qual transportadora está a mercadoria, sem me permitir falar com algum supervisor ou gerente que seja RESPONSÁVEL, pois até aqui só consegui falar com pessoas irresponsáveis, uma vez que me prometeram 4 datas não cumpridas e que eu devo esperar... Em meu cartão de crédito, estão sendo lançadas as parcelas normalmente como se eu estivesse utilizando o bem adquirido. A GARANTIA do mesmo conta a partir da emissão da NF. Deixo minha pergunta: POR QUANTO TEMPO AINDA DEVO ESPERAR???
<http://www.reclameaqui.com.br/2991046/hermes-s-a/mercadoria-nao-entregue-e-sem-satisfacao-ao-cliente/>

(...) Comprei camera digital pelo km de vantagens, pedido número 21635436 com prazo de entrega de 11 dias, sendo o dia 07 de março. Até o momento, ou seja, 26 dias úteis depois, não recebi o produto, devolução do dinheiro e muito menos contato telefônico com explicações da empresa.
<http://www.reclameaqui.com.br/2684293/ipirangashop/apos-26-dias-uteis-o-produto-ainda-nao-foi-entregue/>

(...) No dia 26/02/2012, antes de nos mudarmos para Brasília compramos no site km de vantagens da Ipiranga alguns produtos para nossa nova casa em Brasília para ser entregue já no apartamento novo, onde tem portaria 24 horas e o pessoal que estavam montando os moveis estavam no ap todos os dias em horário comercial, no site informava que os produtos seriam entregues aproximadamente em 10 dias úteis, o que não aconteceu! Compramos no mesmo dia um Míni Freezer da cònsul, uma coifa tramontina um microondas fisher e um kit cooktop com o forno fisher, para nossa surpresa entregaram tudo menos o cooktop do kit, depois de muitos contatos com o km de vantagem e nos enrolarem bastante ainda não recebemos o cooktop, foi quando no dia 12/03/2012, decidimos cancelar a compra uma vez que já ultrapassava o segundo prazo de entrega que não havia sido feito nem mesmo tentativas, as desculpas da empresa foram: no primeiro momento não tinha o produto em estoque, e eles não nos avisaram nada, ficamos 2 semana morando no ap sem fogão! No segundo momento outra desculpa foi que o produto havia voltado para a central de estoque e eles não tinham o motivo disso para me informar, então foi aí que cancelei este compra, sendo que para estornar o pagamento já efetuado precisaria de mais 72 horas o produto ser identificado no setor responsável, e eu ainda sem fogão! Outro problema no qual eles podem mais 72 horas a cada ligação que fazemos para pedir resposta e sobre o microondas fisher, o qual ligamos para o km de vantagem para tirar as duvidas sobre o produto, pois no site não especificava a voltagem, então a atendente nos informou que o produto era bi-volt então compramos o microondas,

afinal ninguém é idiota em comprar um produto de voltagem diferente da sua casa! Mas chegando o microondas puffed ele era 110v APENAS! Ligamos para a fisher então, pois o km de vantagem continuava informando que o produto era bivolt, a fisher informou que o produto é unicamente 110v! Ainda estamos aguardando a resposta do km de vantagem para toda esta confusão, mas a cada ligação eles pedem mais 72 horas, não sabemos mais como resolver, estamos cansados de esperar e tendo muitos transtornos e custos extras por causa do mau atendimento do km de vantagem! Nossos números de ocorrência são 4563964 e 4562406! Estou muito insatisfeita e arrependida por ter comprado por este site que não teve nem uma consideração conosco! Não indico ninguém a comprar do km de vantagem da Ipiranga! Caroline e Alessandro.
<http://www.reclameaqui.com.br/2778134/kmdevantagens-com/produto-nao-entregue-e-produto-com-voltagem-errada/>

“(…) A rede Ipiranga oferece pelo programa Km de Vantagens a troca de pontos adquiridos pelo uso de seus serviços por produtos. No dia 28/04/2011 fiz a compra pelo cartão de crédito um som automotivo no valor de R\$ 346,84. No entanto o produto não foi entregue, pois foi alegado falta do mesmo em estoque e consta que no dia 11/05/2011 que o pedido foi cancelado. Ainda assim, na fatura do cartão seguinte foi cobrado o valor que já foi pago. Entrei em contato com a rede Ipiranga em Junho e Julho a respeito do meu dinheiro e nas duas vezes fui informado que até agosto o estorno seria realizado. Acontece que hoje, dia 11/08/2011 entrei em contato com o Chat online disponível no portal do Km de Vantagens para ser informado que no sistema deles o estorno só foi pedido em 28/07/2011, e que tenho de aguardar mais duas faturas seguintes. Quero o estorno desse dinheiro dentro da data dada inicialmente para o mês de agosto de 2011 e não que fiquem aumentando o prazo para devolução. <http://www.reclameaqui.com.br/1568964/ipurangashop/estorno-nao-e-efetuado-e-nao-tem-prazo-definido/>

“(…) É IMPRESSIONANTE O DESCASO DO GRUPO IPIRANGA A RESPEITO DA QUALIDADE DE SEUS SERVIÇOS. VOCÊS CRIAM UMA PROMOÇÃO ENGANOSA CHAMADA "KM DE VANTAGENS", O QUE DE VANTAGEM NÃO TEM NADA. NÃO CONSIGO REGISTRAR RECLAMAÇÕES EM NENHUM CANAL DE COMUNICAÇÃO. EFETUEI UMA COMPRA NO IPIRANGASHOP UTILIZANDO OS KM ACUMULADOS, QUE SÃO DISPONIBILIZADOS APÓS ABASTECIMENTOS NOS POSTOS IPIRANGA. PORÉM, APESAR DE GASTAR R\$950,00 + 800KM, JÁ DEBITADOS DO MEU CARTÃO DE CRÉDITO, AS EMPRESAS DO GRUPO NÃO DÃO ATENÇÃO ALGUMA AO CONSUMIDOR ALÉM DE FAZER PROPAGANDAS ENGANOSAS. O PEDIDO 13989356, FOI EFETUADO DIA 26/11/2010 AS 10:58, SENDO REGISTRADO O FATURAMENTO NO PRÓPRIO DIA AS 17:54. SEGUE TRANSCRIÇÃO DE TEXTO DIVULGADO NO ITEM ?PRAZO DE ENTREGA? DO SITE DA TAL EMPRESA IPIRANGASHOP: "Importante: O prazo para entrega do seu pedido passa a ser considerado a partir da confirmação de pagamento". PURO PAPO FURADO, ATÉ A DATA DE HOJE 09/12/2010, MEU PEDIDO AINDA NÃO FOI ENTREGUE E, O PIOR DE TUDO, JÁ RECLAMEI NA CENTRAL DE ATENDIMENTO E NÃO ME DÃO POSIÇÃO ALGUMA, JÁ ENTREI EM CONTATO COM O "KM DE VANTAGENS" E ME DISSERAM QUE O PROBLEMA NÃO ERA DELES E QUE EU DEVERIA PROCURAR O IPIRANGASHOP, JÁ ENTREI INCLUSIVE COM

RECLAMAÇÃO NO PROCON, MAS ATÉ O MOMENTO NÃO OBTIVE NENHUM MISERO RETORNO. EU ACHAVA QUE PELO NOME "IPIRANGA" AS EMPRESAS DO GRUPO FOSSEM SÉRIAS, RESPEITASSEM SEUS CLIENTES, NÃO FIZESSEM PROPAGANDAS ENGANOSAS; PORÉM PERCEBI QUE É EXATAMENTE O CONTRÁRIO. GOSTARIA QUE TODOS QUE TIVESSEM ACESSO A ESSA RECLAMAÇÃO PENSASSEM MUITO BEM ANTES DE FAZER QUALQUER TIPO DE NEGÓCIO COM O GRUPO IPIRANGA, TOMEM MUITO CUIDADO COM O QUE É OFERECIDO, NÃO CONFIEM NOS COMPROMISSOS QUE SÃO ASSUMIDOS PELAS EMPRESAS DO GRUPO IPIRANGA. ESTOU MUITÍSSIMO DESAPONTADO COM ESSE GRUPO QUE, COMO DISSE ACIMA ACHAVA QUE ERA SÉRIA. APESAR DE TUDO, TEREI QUE TER MAIS DOR DE CABEÇA E ENTRAR COM PROCESSO JUDICIAL PARA VER SE CONSIGO QUE ALGO SEJA RESOLVIDO. VOU PERDER MAIS MEU TEMPO FAZENDO RECLAMAÇÕES SOBRE UM ACORDO QUE FOI TOTALMENTE CUMPRIDO DO MEU LADO E QUE NÃO TEVE O MÍNIMO DE ATUAÇÃO POR PARTE DA IPIRANGA. AINDA ASSIM, TENHO FÉ QUE MEU FILHO RECEBA O SEU PRESENTE DE NATAL COMPRADO UM MÊS ANTES DA DATA COMEMORATIVA.
<http://www.reclameaqui.com.br/909308/ipiranga-postos/descaso-das-empresas-do-grupo-ipiranga/>

Dessa forma, percebe-se que a conduta da Hermes tem a capacidade de violar os três diferentes tipos de interesses descritos acima.

Diz-se que há violação a direitos difusos, pois, no presente caso há direitos de natureza **indivisível**, cujos **titulares são pessoas indetermináveis e ligadas por circunstâncias de fato** (art. 81, I, CDC e art. 129, III, CF).²

Em outras palavras, a conduta da Hermes de realizar propaganda enganosa (anunciar produtos, vendê-lo, e depois alegar que não tem no estoque), tem o potencial de, futuramente, lesar uma quantidade indeterminável de consumidores que serão atraídos pelos anúncios caluniosos e sofrerão prejuízos econômicos certos.

Além disso, o Ministério Público visa tutelar interesses coletivos, pois no presente caso há **interesses transindividuais indivisíveis** de um **grupo**

² Cf. MAZZILLI, Hugo Nigro. A defesa dos interesses difusos em juízo. 21^a ed. 2008, p. 53.

determinado ou determinável de pessoas, reunidas por uma **relação jurídica base comum** (art. 81, II, CDC e art. 129,III, CF).³

Isto é, o não cumprimento do contrato de compra e venda e do prazo de entrega de produtos pela Hermes afetou o interesse coletivo e indivisível dos consumidores (grupo determinável de pessoas) que, ou não receberam o produto devidamente pago, ou então o receberam com uma demora excessiva.

Por fim, o Ministério Público objetiva tutelar interesses individuais homogêneos, pois no caso há **interesses divisíveis** de um **grupo de pessoas determinadas ou determináveis**, de **origem comum**, e oriundo das **mesmas circunstâncias de fato** (art. 81, III, CDC).⁴

Em outras palavras, a prática da Hermes de fornecer um serviço inadequado e ineficiente tem afetado de maneira individual e variável cada pessoa do grupo de consumidores que adquirem produtos no site www.kmdevantagens.com.br, gerido por ela, que residem em todo o país, especialmente no Estado do Rio de Janeiro.

Portanto, estão presentes os elementos suficientes para justificar a legitimidade ativa do Ministério Público para propositura da presente ação, vide art. 81, parágrafo único, II e III c/c art. 82, I, da Lei nº. 8078/90, assim como do art. 127, caput e art. 129, III da CF.

Inclusive, este vem sendo o posicionamento da jurisprudência, sobretudo a do Superior Tribunal de Justiça:

³ Cf. MAZZILLI, Hugo Nigro. A defesa dos interesses difusos em juízo. 21^a ed. 2008, p.55.

⁴ Cf. MAZZILLI, Hugo Nigro. A defesa dos interesses difusos em juízo. 21^a ed. 2008, p. 56.

PROCESSO CIVIL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. LEGITIMIDADE ATIVA DO MINISTÉRIO PÚBLICO. DIREITO INDIVIDUAL HOMOGÊNEO. LEGITIMIDADE E INTERESSE PROCESSUAIS CONFIGURADOS.

- **O Ministério Público tem legitimidade processual extraordinária para a propositura de ação civil pública**

objetivando a cessação de atividade inquinada de ilegal de captação antecipada de poupança popular, disfarçada de financiamento para compra de linha telefônica.

- **Não é da natureza individual, disponível e divisível que se retira a homogeneidade de interesses individuais homogêneos, mas sim de sua origem comum, violando direitos pertencentes a um número determinado ou determinável de pessoas, ligadas por esta circunstância de fato.**

Inteligência do art. 81, CDC.

- Os interesses individuais homogêneos são considerados relevantes por si mesmos, sendo desnecessária a comprovação desta relevância.

Precedentes.

Recurso especial provido.

(REsp 910.192/MG, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 02/02/2010, DJe 24/02/2010). (Grifou-se).

PROCESSUAL CIVIL. ADMINISTRATIVO. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. TELEFONIA MÓVEL. CLÁUSULA DE FIDELIZAÇÃO. DIREITO CONSUMERISTA. LEGITIMIDADE ATIVA DO MINISTÉRIO PÚBLICO. ARTS. 81 E 82, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. ART. 129, III, DA CF. LEI COMPLEMENTAR N.º 75/93.

ILEGITIMIDADE PASSIVA DA UNIÃO OU QUAISQUER DOS ENTES ELENCADOS NO ARTIGO 109, DA CF/88.

PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO DE INSTRUMENTO.

ANTECIPAÇÃO DE TUTELA. PREENCHIMENTO DOS PRESSUPOSTOS DO ARTIGO 273, DO CPC. SÚMULA 07/STJ. JULGAMENTO EXTRA PETITA. INOCORRÊNCIA.

VIOLAÇÃO DO ART. 535, I e II, DO CPC. NÃO CONFIGURADA.

(...)

3. A nova ordem constitucional erigiu um autêntico 'concurso de ações' entre os instrumentos de tutela dos interesses transindividuais e, a fortiori, legitimou o Ministério Público para o manejo dos mesmos.

4. **O novel art. 129, III, da Constituição Federal habilitou o Ministério Público à promoção de qualquer espécie de ação na defesa de direitos difusos e coletivos não se limitando à ação de reparação de danos.**

5. Hodiernamente, após a constatação da importância e dos inconvenientes da legitimação isolada do cidadão, não há mais lugar para o veto da legitimação ad causam do MP para a Ação Popular, a Ação Civil Pública ou o Mandado de Segurança coletivo.

6. Em conseqüência, **legitima-se o Parquet a toda e qualquer demanda que vise à defesa dos interesses difusos e coletivos, sob o ângulo material ou imaterial.**

7. Deveras, **o Ministério Público está legitimado a defender os interesses transindividuais, quais sejam os difusos, os coletivos e os individuais homogêneos.**

8. Nas ações que versam interesses individuais homogêneos, esses participam da ideologia das ações difusas, como sói ser a ação civil pública. A despersonalização desses interesses está na medida em que o Ministério Público não veicula pretensão pertencente a quem quer que seja individualmente, mas pretensão de natureza genérica, que, por via de prejudicialidade, resta por influir nas esferas individuais.

9. A assertiva decorre do fato de que a ação não se dirige a interesses individuais, mas a coisa julgada in utilibus poder ser aproveitada pelo titular do direito individual homogêneo se não tiver promovido ação própria.

10. **A ação civil pública, na sua essência, versa interesses individuais homogêneos e não pode ser caracterizada como uma ação gravitante em torno de direitos disponíveis. O simples fato de o interesse ser supra-individual, por si só já o torna indisponível, o que basta para legitimar o Ministério Público para a propositura dessas ações.**

(...)

20. Recurso Especial parcialmente conhecido e, nesta parte, desprovido.

(REsp 700.206/MG, Rel. Ministro LUIZ FUX, PRIMEIRA TURMA, julgado em 09/03/2010, DJe 19/03/2010). (Grifou-se).

II. **FATOS**

A empresa Hermes é uma sociedade empresária, cujo objeto social é comercializar produtos no mercado varejista on-line. Para tanto, na hipótese do caso em tela, oferta seus bens no site www.kmdevantagens.com.br e administra o negócio de vendas a varejo, os respectivos estoques e emite as notas fiscais dos produtos, sendo a responsável pela entrega da mercadoria ao consumidor em momento posterior à celebração do negócio jurídico.

Ocorre que a Hermes vem incessantemente desrespeitando as regras contratuais, já que (i) não cumpre com os prazos previamente estipulados para entrega dos bens; (ii) vende produtos que não possuem em estoque.

Todas essas práticas violam não só o contrato entre as partes, como também as regras de proteção aos consumidores previstas no CDC, tais como: (i) dever de prestar serviço adequado e eficiente; (ii) dever de prestar informações corretas aos consumidores; (iii) dever de boa-fé e equilíbrio nas relações contratuais; e (iv) respeito ao direito de arrependimento dos consumidores.

Vale dizer que, o Inquérito Civil nº 367/11 instaurado pela 4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte do Rio de Janeiro reuniram declarações feitas pelos consumidores na Ouvidoria do Ministério Público, reclamações extraídas do site “reclame aqui”, bem como informações de órgãos de proteção ao consumidor, comprovando assim as afirmações feitas acima.

Nesse contexto, foi dada a oportunidade à Hermes de celebrar Termo de Ajustamento de Conduta visando sanar as irregularidades apontadas, mas esta entendeu não ser necessária a celebração, eis que não existem, com relação às vendas efetivadas através do aludido site, grandes problemas com entregas de mercadorias, diante do grande universo de vendas praticado, conforme consta na resposta à fl. 58 do IC nº 367/11. Nada mais equivocado, diante dos relatos das inúmeras reclamações expostas na presente e no site reclame aqui.

Desta forma, tendo em vista a evidente ilegalidade da Hermes em não se adequar às normas do CDC, bem como o desinteresse em assinar TAC, o Ministério Público se viu obrigado a ajuizar a presente ação civil pública para que não haja maiores lesões aos consumidores do que as já constadas.

III. FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA

a) Enriquecimento ilícito

Cabe destacar, primeiramente, que a conduta ilícita da Hermes descrita no capítulo II viola o art. 39, V, CDC, uma vez que ele exige dos seus consumidores vantagem desproporcional.

Explica-se: quando a Hermes vende um produto e deixa de entregá-lo no prazo estipulado, ela exige que o consumidor pague pelo produto pontualmente, mas não remunera o uso do capital investido.

Só que essa prática onera excessivamente o consumidor que não tem nenhuma contrapartida no negócio jurídico estabelecido. Ele apenas tem o dever de pagar pelo produto e nada a receber pelo capital “emprestado” à empresa.

Salienta-se que esta prática é desproporcional, pois todo capital tem seu custo, devendo ser remunerado para tanto. Só que a Hermes além de não pagar por este custo, ainda impõe a demora na entrega do produto, resultando em manifesto enriquecimento ilícito, o qual é expressamente condenado pelo ordenamento jurídico nacional (vide art. 884,CC).

Vale lembrar que, a Hermes mesmo sabendo das dificuldades para entrega do bem e de não possuí-lo previamente em seu estoque, ainda assim o oferta no referido site e realiza a venda do produto ao consumidor.

Assim é fácil perceber a má-fé da Hermes que mesmo sabendo da impossibilidade de adimplir com o contrato, não permite que o consumidor encontre meios alternativos de solucionar o problema (direito de não efetuar a compra do produto inexistente em estoque ou escolher outro disponível em estoque, por exemplo).

Em suma, a Hermes tem se enriquecido ilicitamente e onerado excessivamente os consumidores, devendo, portanto, ser obrigado a readequar sua conduta ilícita e a indenizar os consumidores lesados pela retenção indevida de capital por prazo não estipulado previamente (art. 884, CC).

b) Violação a direitos básicos dos consumidores

A Lei nº 8.078 estabelece em seu art. 6º um rol de direitos básicos dos consumidores. Dentre eles, destaca-se três, quais sejam: (i) a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva; (ii) efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais; e (iii) a adequada e eficaz prestação de serviços públicos.

Além disso, o art. 14 do CDC estabelece que o fornecedor de serviços responde objetivamente pela reparação de danos causados ao consumidor

por defeitos relativos à prestação do serviço. Sendo certo que estes defeitos estão relacionados à falta de segurança na prestação do serviço.

Por último, o art. 4º do CDC estipula que a Política Nacional das Relações de Consumo deve atender aos princípios da boa-fé e do equilíbrio das relações de consumo.

Pois bem, como se pode notar através dos fatos descritos no capítulo II, e das reclamações transcritas no capítulo I, a Hermes tem desrespeitado todos os direitos elencados acima.

A conduta da Hermes de não entregar as mercadorias pontualmente, ou de anunciar um produto que não possui em estoque traz insegurança às relações consumeristas. Isso porque, o consumidor que paga pelo produto espera recebê-lo da forma como contratou, i.e., com as mesmas características e no prazo acordado. Só que se isso não acontece, gera-se uma insegurança na relação jurídica, prejudicando a parte mais fraca, que é o consumidor.

Sendo assim, a Hermes também pratica o ilícito de propaganda enganosa, devendo ser compelido a modificar sua conduta e a entregar aquilo que efetivamente negociou, e de acordo com o preço que anunciou (vide art. 30, CDC).

Em seguida, cabe destacar que a Hermes tem prestado um serviço pós venda extremamente ineficiente e inadequado. Conforme registrado pela Ouvidoria do Ministério Público e reclamações extraídas do site Reclame Aqui, há diversas reivindicações de consumidores de que a empresa demora a responder emails de reclamação, não possui um sistema de atendimento ao consumidor eficaz, eis que não traz soluções rápidas aos problemas apresentados.

Dessa forma, a empresa viola também o direito dos consumidores de receber um serviço adequado e eficiente.

E, por fim, vale destacar que a conduta da Hermes, invariavelmente, está eivada de má-fé, visando sempre o desequilíbrio da relação contratual.

Diz-se isso, pois são inúmeros os casos em que a empresa prometeu entregar a mercadoria em uma determinada data, mas só a realizou efetivamente dias ou até meses depois, e sempre mediante repetidas reclamações dos consumidores.

Perceba que se houvesse boa-fé na conduta da empresa, ou o fornecedor (transportador) dos produtos já teria sido substituído, ou então a Hermes teria adotado meios mais diligentes e cuidadosos de solucionar o problema, como por exemplo: divulgar de forma clara e destacada no referido *site* de venda a informação de que o produto está indisponível em estoque. Só que não é isso que ocorre normalmente.

Enfim, como se pode notar, a Hermes desrespeita sem nenhum pudor os direitos fundamentais dos consumidores, os quais estão expressos no CDC. E, por isso, deve indenizá-los por essas perdas e, ao mesmo tempo, modificar sua conduta ilícita para que futuros consumidores não sejam lesados.

c) Danos coletivos

É importante afirmar que a conduta ilícita da Hermes gerou danos coletivos, materiais e morais, e, por isso, o mesmo deve ser compelido a ressarcir-los.

Não se pode negar que alguns dos direitos violados pela Hermes são de natureza transindividual e indivisível. Isso porque, interesses difusos e interesses coletivos foram atingidos ao mesmo tempo pela divulgação enganosa de produtos, pela venda de produtos que não existiam em estoque e pela demora na entrega de mercadorias.

Em relação aos direitos difusos, pode-se dizer que um número indeterminável de pessoas, todas ligadas por uma mesma circunstância fática (publicidade enganosa), estiveram expostas a informações não verídicas, o que pode ter-lhes causado danos materiais (compra de bens sem existir em estoque) e moral (estímulo à compra de produtos através de anúncios falaciosos). Portanto, o direito indivisível à informação correta e clara dessas pessoas foi violado pela conduta da Hermes.

Da mesma forma, pode-se dizer que um número determinável de pessoas, todas ligadas entre si pela mesma relação jurídica base (contrato de compra e venda de mercadorias), tiveram prejuízos materiais (compraram produtos que não foram entregues), bem como prejuízos morais (não puderam satisfazer suas necessidades atuais, como entregar presente no dia do Natal, dia das crianças ou em datas especiais, por exemplo).

A conduta da Hermes portanto, gera danos materiais e moral em sentido coletivo.

É importante frisar, com relação ao dano moral coletivo, que o mesmo está expressamente previsto no ordenamento jurídico nacional, de acordo com o disposto no art. 6º, VI e VII do CDC, bem como o art. 1º, II da Lei 7.347/85. Veja:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

VI - a **efetiva proteção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;**

VII – o acesso aos órgãos judiciários e administrativos, com vistas à prevenção ou **reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;**
(Grifou-se)

Art. 1º Regem-se pelas disposições desta lei, sem prejuízo da ação popular, **as ações de responsabilidade por danos morais e patrimoniais causados:**

I – ao meio ambiente;

II – **ao consumidor;**

III – a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico;

IV – a qualquer outro interesse difuso ou coletivo;

V – por infração da ordem econômica e da economia popular;

VI – à ordem urbanística.

(Grifou-se)

O doutrinador Leonardo Roscoe Bessa, em artigo dedicado especificamente ao tema do dano moral coletivo, corrobora a sua aplicabilidade às ações de proteção ao consumidor. Note:

“Além de **condenação pelos danos materiais** causados ao meio ambiente, **consumidor** ou a qualquer outro interesse difuso ou coletivo, **destacou, a nova redação do art. 1º, a responsabilidade por dano moral em decorrência de violação de tais direitos, tudo com o**

propósito de conferir-lhes proteção diferenciada".⁵

(Grifou-se)

Como afirma o autor, a concepção do dano moral coletivo não pode estar mais presa ao modelo teórico da responsabilidade civil privada, de relações intersubjetivas unipessoais.

Trata-se, nesse momento, de uma nova gama de direitos, difusos e coletivos, necessitando-se, pois, de uma nova forma de tutelá-los. E essa nova proteção se sobressai, sobretudo, no aspecto preventivo da lesão.

Por isso, o dano moral coletivo é um mecanismo idôneo de punir comportamentos que ofendam ou ameacem direitos transindividuais.

Nas palavras do mesmo autor supracitado:

“Em face da exagerada simplicidade com que o tema foi tratado legalmente, a par da ausência de modelo teórico próprio e sedimentado para atender aos conflitos transindividuais, faz-se necessário construir soluções que vão se utilizar, a um só tempo, de algumas noções extraídas da responsabilidade civil, bem como de perspectiva própria do direito penal”.⁶ (Grifou-se)

Portanto, a par dessas premissas, vemos que uma das funções do dano moral coletivo é garantir a efetividade dos princípios da prevenção e precaução, com o intuito de propiciar uma tutela mais efetiva aos direitos difusos e coletivos, como no presente caso.

⁵ BESSA, Leonardo Roscoe. *Dano moral coletivo*. In Revista de Direito do Consumidor nº 59/2006.

⁶ BESSA, Leonardo Roscoe. *Dano moral coletivo*. In Revista de Direito do Consumidor nº 59/2006.

Neste ponto, a disciplina do dano moral coletivo se aproxima do direito penal, especificamente de sua finalidade preventiva, ou melhor, de prevenir nova lesão a direitos transindividuais.

A ideia de “*punitive damages*” vem sendo gradativamente aplicada no ordenamento jurídico nacional, a exemplo do disposto no Enunciado 379 da IV Jornada de Direito Civil, e do Resp 965500/ES:

Enunciado 379 - O art. 944, caput, do Código Civil **não afasta a possibilidade de se reconhecer a função punitiva ou pedagógica da responsabilidade civil.** (Grifou-se).

ADMINISTRATIVO. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO MOVIDA EM RAZÃO DE ACIDENTE AUTOMOBILÍSTICO CAUSADO POR "BURACO" EM RODOVIA EM MAU ESTADO DE CONSERVAÇÃO. RESPONSABILIDADE DO ESTADO APURADA E RECONHECIDA, PELA SENTENÇA E PELO ACÓRDÃO, A PARTIR DE FARTO E ROBUSTO MATERIAL PROBATÓRIO. CONDENAÇÃO DO ESTADO AO PAGAMENTO DE PENSIONAMENTO VITALÍCIO E DANOS MORAIS. ALEGADA EXORBITÂNCIA DO VALOR INDENIZATÓRIO (DE R\$ 30.000,00) E DE HONORÁRIOS (R\$ 5.000,00). DESCABIMENTO. APLICAÇÃO DO ÓBICE INSCRITO NA SÚMULA 7/STJ. MANIFESTA LEGITIMIDADE PASSIVA DO ESTADO, ORA RECORRENTE. RECURSO ESPECIAL NÃO-CONHECIDO. 1. Trata-se de recurso especial (fls. 626/634) interposto pelo Estado do Espírito Santo em autos de ação indenizatória de responsabilidade civil e de danos morais, com fulcro no art. 105, III, "a", do permissivo constitucional, contra acórdão prolatado pelo Tribunal Justiça do Estado do Espírito Santo que, em síntese, condenou o Estado recorrente ao pagamento de danos morais e pensão vitalícia à parte ora recorrida. 2. Conforme registram os autos,

diversos familiares do autor, inclusive sua filha e esposa, faleceram em razão de acidente automobilístico causado, consoante se constatou na instrução processual, pelo mau estado de conservação da rodovia em que trafegavam, na qual um buraco de grande proporção levou ao acidente fatal ora referido. Essa evidência está consignada na sentença, que de forma minudente realizou exemplar análise das provas coligidas, notadamente do laudo pericial. 3. Em recurso especial duas questões centrais são alegadas pelo Estado do Espírito Santo: a - exorbitância do valor fixado a título de danos morais, estabelecido em R\$ 30.000,00; b - inadequação do valor determinado para os honorários (R\$ 5.000,00). 4. Todavia, no que se refere à adequação da importância indenizatória indicada, de R\$ 30.000,00, uma vez que não se caracteriza como ínfima ou exorbitante, refoge por completo à discussão no âmbito do recurso especial, ante o óbice inscrito na Súmula 7/STJ, que impede a simples revisão de prova já apreciada pela instância a quo, que assim dispôs: O valor fixado pra o dano moral está dentro dos parâmetros legais, pois há equidade e razoabilidade no quantum fixado. **A boa doutrina vem conferindo a esse valor um caráter dúplice, tanto punitivo do agente quanto compensatório em relação à vítima.**

(...)

7. Recurso especial conhecido em parte e não-provido.

(REsp 965500/ES, Rel. Ministro JOSÉ DELGADO, PRIMEIRA TURMA, julgado em 18/12/2007, DJ 25/02/2008 p. 1) (Grifou-se).

Inclusive, o próprio STJ já dá indícios de “overruling”, como se pode notar através do recente julgado sobre o tema, o REsp 1.057.274-RS:

DANO MORAL COLETIVO. PASSE LIVRE. IDOSO. A concessionária do serviço de transporte público (recorrida) pretendia condicionar a utilização do benefício do acesso gratuito ao transporte coletivo (passe

livre) ao prévio cadastramento dos idosos junto a ela, apesar de o art. 38 do Estatuto do Idoso ser expresso ao exigir apenas a apresentação de documento de identidade. Vem daí a ação civil pública que, entre outros pedidos, pleiteava a indenização do dano moral coletivo decorrente desse fato. Quanto ao tema, é certo que este Superior Tribunal tem precedentes no sentido de afastar a possibilidade de configurar-se tal dano à coletividade, ao restringi-lo às pessoas físicas individualmente consideradas, que seriam as únicas capazes de sofrer a dor e o abalo moral necessários à caracterização daquele dano. Porém, essa posição não pode mais ser aceita, pois o dano extrapatrimonial coletivo prescinde da prova da dor, sentimento ou abalo psicológico sofridos pelos indivíduos. Como transindividual, manifesta-se no prejuízo à imagem e moral coletivas e sua averiguação deve pautar-se nas características próprias aos interesses difusos e coletivos. Dessarte, o dano moral coletivo pode ser examinado e mensurado. Diante disso, a Turma deu parcial provimento ao recurso do MP estadual. REsp 1.057.274-RS, Rel. Min. Eliana Calmon, julgado em 1º/12/2009. (Grifou-se)

Dessa forma, pode-se concluir que os danos causados à coletividade devem ser ressarcidos pela Hermes. Quanto aos danos materiais, que sejam ressarcidos com base na ideia de reparação dos prejuízos causados, e quanto aos danos morais, que sejam ressarcidos com base tanto na ideia de reparação como de punição.

e) Danos individuais homogêneos

Vale ressaltar que a conduta ilícita da Hermes foi capaz de gerar não só danos coletivos, como também danos individuais homogêneos.

Diz-se isso, pois no presente caso há **interesses divisíveis** de um **grupo de pessoas determinadas ou determináveis**, de **origem comum**, e oriundo das **mesmas circunstâncias de fato, que foram violados** (art. 81, III, CDC).

Em outras palavras, a não entrega de mercadorias no prazo estipulado gerou danos diferenciados e individuais a cada consumidor da Hermes

Assim, é possível que haja consumidores que tenham comprado bens para dar em uma data comemorativa específica, enquanto que outros tenham comprado bens para utilizá-los a contento.

Enfim, de acordo com as circunstâncias, houve prejuízos materiais e moral aos consumidores que devem ser ressarcidos pela Hermes.

Já é tema consolidado na jurisprudência que um único ato pode ferir, ao mesmo tempo, direitos naturalmente coletivos (difusos e coletivos propriamente ditos) e direitos acidentalmente coletivos (individuais homogêneos). E é exatamente o que ocorre no caso em voga.

Por essa razão, deve-se aplicar o princípio do máximo benefício da tutela coletiva, que encontra fundamento no art. 103, § 3º do CDC.

Para materialização do princípio do máximo benefício, a Hermes deve, no bojo da ação civil pública, ser condenado a indenizar as vítimas pelos danos provocados, sejam eles coletivos, ou individuais homogêneos.

Não se pode negar que os efeitos de eventual sentença condenatória em ação civil pública são *ultra partes*, permitindo aos consumidores

titulares do direito violado a indenização individual pelos danos causados pela Hermes.

Assim, em sede de ação civil pública, deverá ser condenada ao ressarcimento desses consumidores, ao passo que o CDC expressamente determina a responsabilidade civil por danos causados aos consumidores individualmente considerados. Por esse motivo, preconiza o art. 6º, VI do CDC:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, **individuais**, coletivos e difusos; (grifou-se).

Ademais, a possibilidade de indenização individual em sede de ação civil pública é intrínseca ao processo coletivo. Nesse sentido, vale citar novamente o esclarecedor precedente do STJ:

PROCESSUAL CIVIL. ADMINISTRATIVO. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. TELEFONIA MÓVEL. CLÁUSULA DE FIDELIZAÇÃO. DIREITO CONSUMERISTA. LEGITIMIDADE ATIVA DO MINISTÉRIO PÚBLICO. ARTS. 81 E 82, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. ART. 129, III, DA CF. LEI COMPLEMENTAR N.º 75/93. ILEGITIMIDADE PASSIVA DA UNIÃO OU QUAISQUER DOS ENTES ELENCADOS NO ARTIGO 109, DA CF/88. PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO DE INSTRUMENTO. ANTECIPAÇÃO DE TUTELA. PREENCHIMENTO DOS PRESSUPOSTOS DO ARTIGO 273, DO CPC. SÚMULA 07/STJ. JULGAMENTO EXTRA PETITA. INOCORRÊNCIA. VIOLAÇÃO DO ART. 535, I e II, DO CPC. NÃO CONFIGURADA. 1. O Ministério Público ostenta legitimidade para a propositura de Ação Civil Pública em defesa de direitos transindividuais, como sói ser a pretensão de vedação de inserção de cláusulas de carência e fidelização, que obrigam a permanência do contratado por tempo cativo, bem como a cobrança de multa ou valor decorrente de cláusula de fidelidade (nos contratos vigentes) celebrados pela empresa concessionária com os consumidores de telefonia móvel, ante a

ratio essendi do art. 129, III, da Constituição Federal, arts. 81 e 82, do Código de Defesa do Consumidor e art. 1º, da Lei 7.347/85. Precedentes do STF (AGR no RE 424.048/SC, DJ de 25/11/2005) e S.T.J (REsp 806304/RS, PRIMEIRA TURMA, DJ de 17/12/2008; REsp 520548/MT, PRIMEIRA TURMA, DJ 11/05/2006; REsp 799.669/RJ, PRIMEIRA TURMA, DJ 18.02.2008; REsp 684712/DF, PRIMEIRA TURMA, DJ 23.11.2006 e AgRg no REsp 633.470/CE, TERCEIRA TURMA, DJ de 19/12/2005). 2. In casu, a pretensão veiculada na Ação Civil Pública ab origine relativa à vedação de inserção de cláusulas de carência e fidelização, que obrigam a permanência do contratado por tempo cativo, bem como a cobrança de multa ou valor decorrente de cláusula de fidelidade (nos contratos vigentes) celebrados pela Concessionária com os consumidores de telefonia móvel, revela hipótese de interesses nitidamente transindividuais e por isso apto à legitimação do Parquet. (...) 7. Deveras, o Ministério Público está legitimado a defender os interesses transindividuais, quais sejam os difusos, os coletivos e os individuais homogêneos. 8. **Nas ações que versam interesses individuais homogêneos, esses participam da ideologia das ações difusas, como sói ser a ação civil pública. A despersonalização desses interesses está na medida em que o Ministério Público não veicula pretensão pertencente a quem quer que seja individualmente, mas pretensão de natureza genérica, que, por via de prejudicialidade, resta por influir nas esferas individuais.** 9. **A assertiva decorre do fato de que a ação não se dirige a interesses individuais, mas a coisa julgada in utilibus poder ser aproveitada pelo titular do direito individual homogêneo se não tiver promovido ação própria.**(...) 20. Recurso Especial parcialmente conhecido e, nesta parte, desprovido. (REsp 700.206/MG, Rel. Ministro LUIZ FUX, PRIMEIRA TURMA, julgado em 09/03/2010, DJe 19/03/2010). (grifou-se).

Por todo o exposto, a Hermes deverá ressarcir os consumidores pelos prejuízos que comprovarem em sede de liquidação, na forma dos artigos 91 e 97, todos da Lei 8.078/90.

f) Os pressupostos para o deferimento da liminar

Ao se analisar os fatos descritos no capítulo II, fica patente perceber a presença dos pressupostos para o deferimento da liminar pretendida, quais sejam, (i) a fumaça do bom direito (“*fumus boni iuris*”); e (ii) o perigo da demora (“*periculum in mora*”).

O *fumus boni iuris* se faz presente, uma vez que a Hermes inegavelmente vem deixando de entregar ou atrasando a entrega em demasiado, por diversas vezes, os produtos devidamente pagos pelos consumidores, e sem qualquer justificativa plausível.

Isso fica nítido quando se observa as diversas reclamações dos consumidores da Hermes feitas na Ouvidoria do Ministério Público ou em uma simples consulta ao site Reclame Aqui. Todos alegam que, ou a empresa não entrega os produtos vendidos dentro do prazo estipulado, entregando-os bastante atrasados, ou realizam a venda de mercadorias, previamente indisponíveis em estoque, dentre outras.

Logo, não há dúvidas de que o desenvolvimento do objeto social da Hermes revela-se ilegal, uma vez que baseado em atitudes completamente contrárias a CRFB, ao CDC e ao CC.

Nesse contexto, o *periculum in mora* torna-se evidente, uma vez que é inegável o grave risco de dano aos consumidores. Perceba que o serviço prestado pela Hermes envolve o fornecimento de bens no meio de comunicação mais intenso em consumo, qual seja: a internet. A sua comercialização em escala acarreta danos irreparáveis, ou no mínimo, de difícil reparação não só aos consumidores diretos do serviço, como também de toda a coletividade.

Isso porque, como já aludido, a venda de produtos que não estão presentes no estoque geram prejuízo financeiro ao comprador e prejuízo moral ao receptor do bem adquirido (como é o caso de uma criança que não recebe seu brinquedo no Natal, no dia das crianças ou em seu aniversário, por exemplo).

Vê-se, portanto, que o presente juízo deve urgentemente e de forma imediata intervir no caso concreto para fazer cessar a prática ilícita, abusiva e danosa da Hermes.

Aliás, revela-se oportuno fazer menção às liminares concedidas e às sentenças de procedência nas Ações Cíveis Públicas nº 0380591-19.2010.8.19.0001 (2ª VE); 0320280-62.2010.8.19.0001 (4ª VE); 0031079-09.2011.8.19.0001 (7ª VE); 0122126-30.2012.8.19.0001 (1ª VE); 0212616-98.2012.8.19.0001 (7ª VE) ajuizadas pelas Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor da Capital, em face de Ponto Frio; Compra Fácil (Hermes); Lojas Americanas; Walmart e Apetrexo, respectivamente, impugnando hipótese semelhante à presente, conforme documentação em anexo.

IV. PEDIDO LIMINAR

Ante o exposto, o Ministério Público do Rio de Janeiro **requer liminarmente e sem a oitiva da parte contrária** que (i) a Hermes cumpra, em todos os seus contratos de compra e venda, o prazo estipulado para a entrega de seus produtos adquiridos através do site www.kmdevantagens.com.br; (ii) se abstenha de divulgar, em todas as suas ofertas publicitárias, sobretudo no referido *site* de venda, produtos e serviços que não estejam em estoque, ou quando divulgados nessas

condições, faça constar de forma clara e destacada, para que o consumidor possa fácil e imediatamente ler a informação de que o produto está indisponível no estoque no momento da compra no referido site e; (iii) realize um serviço de pós venda mais eficaz e veloz ao consumidor; tudo isso sob pena de multa diária de R\$5.000,00 (cinco mil reais).

V. PEDIDOS PRINCIPAIS

Requer ainda o Ministério Público que:

- a) após apreciado liminarmente e deferido, seja julgado procedente o pedido formulado em caráter liminar;
- b) seja a Hermes condenada a cumprir com as seguintes obrigações de fazer, sob pena de multa diária de R\$5.000,00 (cinco mil reais): (i) cumpra, em todos os seus contratos de compra e venda, o prazo estipulado para a entrega de seus produtos através do site www.kmdevantagens.com.br ; (ii) se abstenha de divulgar, em todas as suas ofertas publicitárias, sobretudo no referido *site* de venda, produtos e serviços que não estejam em estoque, ou quando divulgados nessas condições, faça constar de forma clara e destacada, para que o consumidor possa fácil e imediatamente ler a informação de que o produto esta indisponível no estoque no momento da compra no referido site e; (iii) realize um serviço de pós venda mais eficaz e veloz ao consumidor;
- c) seja a Hermes condenada a indenizar, da forma mais ampla e completa possível, os danos materiais e morais causados aos consumidores individualmente considerados, como estabelece o art. 6º, VI do CDC, em virtude da conduta aqui tratada;

- d) haja condenação da Hermes de reparar os danos materiais e morais causados aos consumidores, considerados em sentido coletivo, no valor mínimo de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), corrigidos e acrescidos de juros, cujo valor reverterá ao Fundo de Reconstituição de Bens Lesados, mencionado no art. 13 da Lei nº 7.347/85;
- e) haja publicação do edital ao qual se refere o art. 94 do CDC;
- f) haja citação da Hermes para que, querendo, apresente contestação, sob pena de revelia;
- g) seja condenada ao pagamento de todos os ônus da sucumbência, incluindo os honorários advocatícios.

Além disso, protesta o Ministério Público, nos termos do art. 332 do Código de Processo Civil, pela produção de todas as provas admissíveis no Direito, sob pena de confissão, sem prejuízo da inversão do ônus da prova previsto no art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor.

Dá-se a esta causa, por força do disposto no art. 258 do Código de Processo Civil, o valor de R\$50.000,00 (cinquenta mil reais).

Rio de Janeiro, 23 de agosto de 2012.

Pedro Rubim Borges Fortes

Promotor de Justiça

Mat. 2296