

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA
DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL

EXCELENTÍSSIMO SENHOR DOUTOR JUIZ DE DIREITO DA VARA
EMPRESARIAL DA COMARCA DA CAPITAL DO ESTADO DO RIO DE
JANEIRO

Ref: IC 088/10 e 310/13

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**, por intermédio da Promotora 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 **LEADER.COM.BR (LEADER.COM)**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob nº. 11.748.375/0001-50, com sede na Av. Tenente Rebelo, nº. 675, Parte C, Irajá, Rio de Janeiro - RJ, CEP 21.230-900, pelas razões que passa a expor:

I. DOS FATOS

A ré é uma sociedade empresária, cujo objeto social é comercializar produtos no mercado varejista on-line, cobrindo todo o território nacional através de site de comércio eletrônico (www.leader.com.br).

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL

Assim, a ré vende produtos mediante contratos de consumo que pressupõem a entrega da mercadoria em momento posterior à celebração do negócio jurídico.

Ocorre que a ré 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 possui em estoque; (iii) dificulta a devolução do valor pago pelo produto na hipótese de cancelamento do pedido; (iv) entrega produto diverso do pedido e (v) presta o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC de forma ineficiente.

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.

Os Inquéritos Cíveis nº 088/13 e 310/13 reuniram inúmeras reclamações feitas por consumidores no serviço de Ouvidoria do Ministério Público (fls. 25/104 e 106/147 e 149/171) e no site Reclame Aqui (fls. 21/23 do apenso 310/2013), demonstrando que o serviço prestado é de baixíssima qualidade, que não há segurança quanto ao sucesso das compras e a efetiva entrega dos produtos e ainda o atendimento pós-venda é deficiente.

**5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA
DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL**

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

Boa Noite,

Comprei um videogame para dar no aniversário do meu filho e não chegou até agora. Liguei no atendimento e me disseram que o produto foi extraviado. Não recebi nenhum email informando o ocorrido e o qual o procedimento para resolver o mais rapido possivel. Além disso o atendente disse para eu aguardar e o telefone ficou mudo e não retornou a ligação. Pedido 431694, data prevista da entrega 14-08-13.
<http://www.reclameaqui.com.br/6198600/leader-com-br-loja-virtual/produto-nao-chegou/>

Comprei um tablete para meu filho de 8 anos para dar de presente de aniversario comprei no dia 28 de julho de 2013 e no site informa que o prazo de entrega seria dia 13 de agosto.....e ate a presente nada nao chegou o tablete mas a primeira prestação ja foi paga porque a loja leader ja enviou a

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA
DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL

fatura antes do produto chegar...e ja
foi ate pago....tenho ligado para a
ouvidoria e cada dia eles me informam
uma data que a transportadora passa
para eles enfim deram o prazo ate o dia
15 de agosto e agora mudaram para o dia
19 de agosto.....e meu filho todo dia
fica na janela esperando a entrega do
tal presente que nao chega.....numero
da nota fiscal253298 numero do pedido
421863.....lindalva

<http://www.reclameaqui.com.br/6198156/leader-com-br-loja-virtual/falta-de-compromisso-com-o-prazo-estipulado-no-site/>

COMPREI UMA BICICLETA EM DEZEMBRO DE
2012 E ATE HOJE A BICICLETA NAO CHEGOU
,FIZ UM ACORDO COM A LEADER NO PROCON E
NEM ISSO CUMPRIRAM EU GOSTARIA DE SABER
O PORQUE? POIS CONFIEI NESSA EMPRESA EM
COMPRA O PRESENTE DE NATAL ,O MEU FILHO
CHORA ATE HOJE E EU NÃO TENHO NENHUMA
EXPLICAÇÃO PARA DIZER-LO ,E UMA FALTA
DE RESPEITO COM O CONSUMIDOR,

<http://www.reclameaqui.com.br/6197652/leader-de-reispeito/>

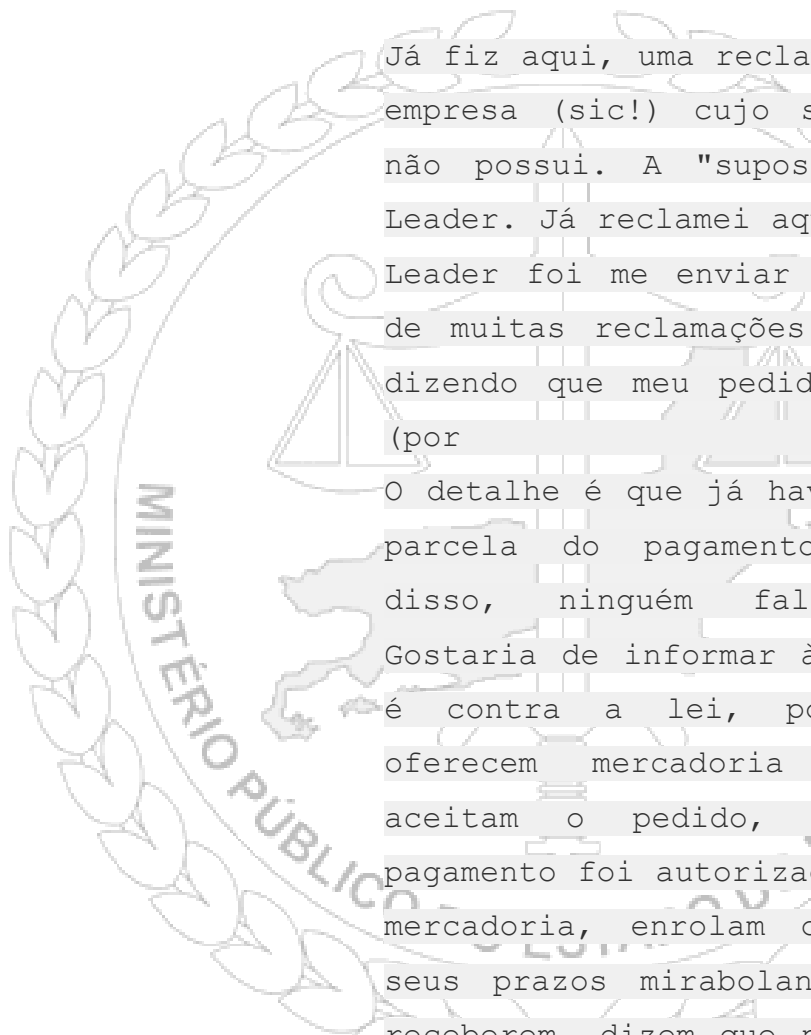
5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA
DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL

Gente... só pode serb
rincadeira....comprei um
cooler...mandaram um vestido ridículo
no lugar, mandei pra troca 3 (tres)
vezes e mandaram o mesmo
vestido...minhas desconfianças estavam
certas...essa empresa não possui um
único funcionário capaz de distinguir a
diferença entre um cooler e um vestido.
LAMENTAVEL..respeito nenhum com
consumidor...tiveram a coragem de me
oferecer cancelamento do produto e um
vale compras....COMPRAR NESSA LOJA
NUNCAAAAA MAISSSSS.
<http://www.reclameaqui.com.br/d197526/1eader-com-br-loja-virtual/so-pode-ser-pegadinha/>

PORQUE A LEADER.COM NÃO RESPONDE DE
FORMA CLARA E OBJETIVA, QUANDO IRÃO
FAZER A ENTREGA DO MEU CELULAR SAMSUNG
GALAXI SIII MINE? AO INVÉS DE FICAREM
ME ENRROLANDO. EU FIZ A COMPRA NO DIA
11/07/13- ENTREGARAM O PEDIDO ERRADO E
NÃO ME DÃO NENHUMA SATISFAÇÃO!!!!!!!!!!!!

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA
DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL

<http://www.reclameaqui.com.br/6195915/1eader-com-br-loja-virtual/por-que-nao-entregam-o-meu-celular/>



Já fiz aqui, uma reclamação contra essa empresa (sic!) cujo site vende o que não possui. A "suposta" empresa é a Leader. Já reclamei aqui e a solução da Leader foi me enviar um e-mail depois de muitas reclamações de minha parte, dizendo que meu pedido está cancelado (por eles). O detalhe é que já haviam recebido uma parcela do pagamento e à respeito disso, ninguém fala mais nada! Gostaria de informar à Leader que isso é contra a lei, pois os senhores oferecem mercadoria em seu site, aceitam o pedido, informam que o pagamento foi autorizado e não enviam a mercadoria, enrolam o consumidor com seus prazos mirabolantes e depois de receberem, dizem que não o pedido está cancelado.

Isso realmente não é postura de empresa séria! Isso é postura de quadrilheiros que não respeitam o direito dos consumidores.... Pela cotação no Reclame aqui, vejo que minha reclamação

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA
DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL

não é única!
Parabéns Leader, vocês estão fazendo com que o consumidor perca totalmente a confiança em fazer compras pela Internet. De minha parte, pretendo tomar as medidas judiciais cabíveis, não que isso seja novidade para os senhores, porém servirá para alertar futuros compradores para que não sejam enganados e tratados da forma que estou sendo. Parabéns Leader pela total incompetência dos serviços oferecidos.
<http://www.reclameaqui.com.br/6195330/1eader-com-br-loja-virtual/falta-de-devolucao/>

Realizei uma compra na Leader.com em 02/08/2013 com previsão de entrega para o dia 09/08/2013, porém até o momento não recebi o produto. Tentei contato com o telefone do televendas 4020 6653 e só escuto tom de ocupado há vários dias. Tentei contato pelo chat e simplesmente a atendente Tuany pediu um momento e após mais de 15 minutos de espera a mesma saiu do bate-papo sem me dar qualquer retorno. Meu nome é Ana Maria dos Santos Reis
Pedido: 429988

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA
DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL

<http://www.reclameaqui.com.br/6194934/1-eader-com-br-loja-virtual/atraso-na-entrega-e-falta-de-informacoes/>

Os registros das referidas reclamações são recentes, todas do mês de agosto do ano corrente, o que configura apenas uma pequena amostra da continuidade das irregularidades perpetradas pela ré e a consequente subsistência de consumidores insatisfeitos com a má prestação dos serviços realizados pela mesma.

Numa análise detida do conteúdo das reclamações, nota-se que a ré vem, inegavelmente, descumprindo a legislação consumerista.

Ademais, instruem esta inicial mais de uma centena de reclamações feitas diretamente à Ouvidoria do Ministério Público, sendo cerca de uma centena delas nos últimos 40 dias.

Intimada a se manifestar no inquérito, a ré limitou-se a dizer que contratou novo gerente de logística e está fazendo relevante investimento em ferramentas que tratam diretamente do controle de circulação de mercadorias; que uma nova versão do site está em fase de testes e deve entrar em funcionamento no primeiro trimestre de 2014. Fls. 179/181.

Contudo, considerando o grande número de reclamações que tem chegado à Ouvidoria do Ministério

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL

Público diariamente, não se pode aguardar para tomar providências. Faz-se necessário impedir que outros consumidores continuem a ser lesados diariamente. Por esta razão, o Ministério Público propõe a presente ação civil pública, com pedido de antecipação dos efeitos da tutela.

II. DOS FUNDAMENTOS JURÍDICOS

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 a ré tem 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.

Dessa forma, percebe-se que a conduta da ré 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

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL

circunstâncias de fato (art. 81, I, CDC e art. 129, III, CF).¹

Em outras palavras, a conduta da ré de realizar publicidade enganosa (anunciar produtos, vendê-los, e depois não efetuar a entrega dentro do prazo anunciado), 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 determinado ou determinável de pessoas, reunidas por uma relação jurídica base comum (art. 81, II, CDC e art. 129, III, CF).²

Isto é, o não cumprimento do contrato de compra e venda e do prazo de entrega de produtos pela ré 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

¹ Cf. MAZZILLI, Hugo Nigro. A defesa dos interesses difusos em juízo. 21ª ed. 2008, p. 53.

² Cf. MAZZILLI, Hugo Nigro. A defesa dos interesses difusos em juízo. 21ª ed. 2008, p.55.

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL

ou determináveis, de origem comum, e oriundo das mesmas circunstâncias de fato (art. 81, III, CDC).³

Em outras palavras, a prática da ré de fornecer um serviço inadequado e ineficiente tem afetado de maneira individual e variável cada pessoa do grupo de consumidores dela, 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:

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

³ Cf. MAZZILLI, Hugo Nigro. A defesa dos interesses difusos em juízo. 21ª ed. 2008, p. 56.

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA
DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL

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.

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA
DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL

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 legitimatio
ad causam do MP para a Ação Popular, a

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA
DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL

Ação Civil Pública ou o Mandado de Segurança coletivo.

6. Em consequência, 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.

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA
DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL

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).

b) Enriquecimento ilícito

A ré impõe ao consumidor demora na entrega do produto, quando não descumpra por completo a obrigação de entregar o objeto do contrato, resultando em manifesto enriquecimento ilícito, o qual é expressamente condenado pelo ordenamento jurídico nacional (vide art. 884 do CC).

Vale lembrar, que a ré, mesmo sabendo das dificuldades para entrega do bem e de não possuí-lo previamente em seu estoque, ainda assim o oferta em seu site e realiza a venda do produto ao consumidor.

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL

Assim é fácil perceber a má-fé da ré, 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 ré tem se enriquecido ilicitamente onerando excessivamente os consumidores, devendo, portanto, ser obrigada a readequar sua conduta ilícita e a indenizar os consumidores lesados pela retenção indevida de capital por prazo não estipulado previamente.

c) Violação a direitos básicos dos consumidores

A Lei nº 8.078/90 estabelece em seu art. 6º um rol de direitos básicos dos consumidores. Dentre eles, destacam-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

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL

aos princípios da boa-fé e do equilíbrio das relações de consumo.

Pois bem, como se pode notar através dos fatos descritos, a ré tem desrespeitado todos os direitos elencados acima.

A conduta da ré de não entregar as mercadorias pontualmente, ou de fornecer 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, com as mesmas características e no prazo acordado. Só que se isso não acontece, gera-se insegurança na relação jurídica e a frustração do consumidor.

Sendo assim, a ré também pratica o ilícito de publicidade 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 ré tem prestado um serviço pós venda extremamente ineficiente e inadequado.

Conforme registrado pelas 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

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL

consumidor eficaz, eis que não traz soluções rápidas aos problemas apresentados, bem como dificulta a devolução do valor pago pelo produto na hipótese de cancelamento do pedido quando solicitado.

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 ré, 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 ou sequer entregou, e sempre mediante repetidas reclamações dos consumidores.

Perceba que se houvesse boa-fé na conduta da empresa, ou o fornecedor dos produtos já teria sido substituído, ou então a ré teria adotado meios mais diligentes e cuidadosos de solucionar o problema, como por exemplo: divulgar de forma clara e destacada nos sites 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 ré 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

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL

sua conduta ilícita para que futuros consumidores não sejam lesados.

d) Danos coletivos

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

Não se pode negar que alguns dos direitos violados pela ré são de natureza transindividuais e indivisíveis. 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 ré.

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

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA
DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL

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 ré, portanto, gera danos materiais e morais 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

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA
DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL

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 Leornado 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

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA
DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL

conferir-lhes proteção diferenciada".⁴

(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

⁴ BESSA, Leonardo Roscoe. *Dano moral coletivo*. In Revista de Direito do Consumidor nº 59/2006.

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA
DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL

civil, bem como de perspectiva própria do direito penal".⁵ (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.

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

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

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA
DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL

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

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA
DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL

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 duplice, 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).

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA
DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL

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

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA
DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL

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 ré. 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 ré 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).

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL

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

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 morais aos consumidores que devem ser ressarcidos pela ré.

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 ré deve, no bojo da ação civil pública, ser condenada 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

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL

violado a indenização individual pelos danos causados pela ré.

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.

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA
DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL

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

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL

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,

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA
DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL

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

Por todo o exposto, a ré 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, fica patente 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, pois é evidente o descumprimento do Código de Defesa do Consumidor e do Decreto Presidencial que o regulamenta - DECRETO Nº 7.962, DE 15 DE MARÇO DE 2013, em especial dos dispositivos abaixo transcritos:

Art. 2º Os sítios eletrônicos ou demais meios eletrônicos utilizados para oferta ou conclusão de contrato de consumo devem disponibilizar, em local de destaque e de fácil visualização, as seguintes informações:

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA
DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL

V - condições integrais da oferta, incluídas modalidades de pagamento, disponibilidade, forma e prazo da execução do serviço ou da entrega ou disponibilização do produto; e

Art. 4º Para garantir o atendimento facilitado ao consumidor no comércio eletrônico, o fornecedor deverá:

V - manter serviço adequado e eficaz de atendimento em meio eletrônico, que possibilite ao consumidor a resolução de demandas referentes a informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento do contrato;

Parágrafo único. A manifestação do fornecedor às demandas previstas no inciso V do **caput** será encaminhada em até cinco dias ao consumidor.

Art. 5º O fornecedor deve informar, de forma clara e ostensiva, os meios adequados e eficazes para o exercício do direito de arrependimento pelo consumidor.

§ 1º O consumidor poderá exercer seu direito de arrependimento pela mesma ferramenta utilizada para a contratação, sem prejuízo de outros meios disponibilizados.

§ 2º O exercício do direito de arrependimento implica a rescisão dos

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL

contratos acessórios, sem qualquer ônus para o consumidor.

§ 3º O exercício do direito de arrependimento será comunicado imediatamente pelo fornecedor à instituição financeira ou à administradora do cartão de crédito ou similar, para que:

I - a transação não seja lançada na fatura do consumidor; ou

II - seja efetivado o estorno do valor, caso o lançamento na fatura já tenha sido realizado.

§ 4º O fornecedor deve enviar ao consumidor confirmação imediata do recebimento da manifestação de arrependimento.

Art. 6º As contratações no comércio eletrônico deverão observar o cumprimento das condições da oferta, com a entrega dos produtos e serviços contratados, observados prazos, quantidade, qualidade e adequação.

Art. 7º A inobservância das condutas descritas neste Decreto ensejará aplicação das sanções previstas no [art. 56 da Lei nº 8.078, de 1990](#).

A ré inegavelmente vem deixando de entregar ou atrasando a entrega em demorado, por diversas vezes, os produtos devidamente pagos pelos consumidores, e sem

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL

qualquer justificativa plausível. Prova disto são as diversas reclamações dos consumidores da ré feitas ao 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. Reclamam, ainda, da ineficiência do SAC e dos inúmeros empecilhos para que o consumidor cancele o contrato e obtenha o ressarcimento do valor pago ou estorno no cartão de crédito.

Logo, não há dúvidas de que o desenvolvimento do objeto social da ré 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 e que o volume de lesados cresce a cada dia.

Perceba que o serviço prestado pela ré 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.

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL

Isso porque, como já aludido, a venda de produtos que não estão presentes no estoque gera 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 ré.

IV. PEDIDO LIMINAR

Ante o exposto, o Ministério Público do Rio de Janeiro requer liminarmente que (i) seja determinada a imediata suspensão da atividade da ré, não sendo permitida qualquer outra venda a ser realizada pelo site, até que a ré cumpra, em todos os seus contratos de compra e venda já firmados, promovendo as entregas no prazo estipulado, comprovando a este Juízo o efetivo cumprimento das mesmas, e comprove a adequação de seu serviço ao disposto no DECRETO Nº 7.962, DE 15 DE MARÇO DE 2013; (ii) se abstenha de divulgar, em todas as suas ofertas publicitárias, sobretudo nos sites 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, observando o disposto no inciso V do artigo 1º do DECRETO Nº 7.962, DE 15 DE MARÇO DE 2013 e; (iii) realize

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL

um serviço de pós venda (SAC) mais eficaz e veloz ao consumidor, observando o disposto nos artigos 4º, 5º, 6º e 7º do DECRETO N° 7.962, DE 15 DE MARÇO DE 2013 ; tudo isso em prazo a ser fixado por V. Exa. e sob pena de multa diária de R\$5.000,00 (cinco mil reais).

V. PEDIDOS PRINCIPAIS

Requer ainda o Ministério Público que:

- após apreciado liminarmente e deferido, seja julgado procedente em definitivo o pedido formulado em caráter liminar;
- seja a ré 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; (ii) se abstenha de divulgar, em todas as suas ofertas publicitárias, sobretudo nos *sites* 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 e; (iii) realize um serviço de pós venda mais eficaz e veloz ao consumidor, em atendimento ao disposto no DECRETO N° 7.962, DE 15 DE MARÇO DE 2013;

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL

- 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;
- seja a ré condenada a reparar os danos materiais e morais causados aos consumidores, considerados em sentido coletivo, no valor mínimo de R\$ 500.000,00 (quinhentos 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;
- haja publicação do edital ao qual se refere o art. 94 do CDC;
- haja citação da ré para que, querendo, apresente contestação, sob pena de revelia;
- 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.

**5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA
DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL**

O Ministério Público esclarece, ainda, que a presente está acompanhada dos autos originais do IC nº 088/13 e 310/13 da 5ª PJDC, em apenso.

Dá-se a esta causa, por força do disposto no art. 258 do Código de Processo Civil, o valor de R\$ 100.000,00 (cem mil reais).

Rio de Janeiro, 16 de agosto de 2013

Carla Araújo de Carvalho Tilley

Promotora de Justiça

Matrícula 4007

