

**EXCELENTÍSSIMO (A) SENHOR (A) DOUTOR (A) JUIZ (A) DE DIREITO DA \_\_\_ VARA DOS FEITOS DE RELAÇÕES DE CONSUMO DA COMARCA DE SALVADOR DO ESTADO DA BAHIA.**

**EMENTA: AÇÃO CIVIL PÚBLICA – DIREITO DO CONSUMIDOR – LESÃO A INTERESSES E DIREITOS INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS E COLETIVOS – FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – TRANSAÇÕES COMERCIAIS SEM EMISSÃO DE NOTA FISCAL – ATRASO NA ENTREGA DE PRODUTOS – AUSÊNCIA DE ESCLARECIMENTOS REFERENTES A AQUISIÇÃO DE SEGURO DE ANUIDADE DO CARTÃO DE CRÉDITO – VIOLAÇÃO À CLÁUSULA GERAL DA BOA FÉ OBJETIVA – PRÁTICAS ABUSIVAS – INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA – DESCONSIDERAÇÃO DA PERSONALIDADE JURÍDICA – DANOS MORAIS E PATRIMONIAIS - DANO MORAL COLETIVO – CONDENAÇÃO DO RÉU AO CUMPRIMENTO DAS NORMAS JURÍDICAS VIGENTES.**

**1. Trata-se de Ação Civil Pública proposta contra a Empresa CNOVA COMÉRCIO ELETRÔNICO S/A (CASAS BAHIA LTDA-CASASBAHIA.COM) e a VIA VAREJO S/A;**

**2. A CNOVA COMÉRCIO ELETRÔNICO S/A (CASAS BAHIA LTDA-CASASBAHIA.COM), responsável pelo site CASASBAHIA.COM, realiza a vendas de produtos sem a emissão da nota fiscal e modifica**

**unilateralmente o prazo de entrega destes, desrespeitando assim a legislação vigente;**

**3. A VIA VAREJO S/A, responsável pela loja física das Casas Bahia, infringiu o direito à informação e à boa-fé objetiva, os princípios da confiança e da transparência, pilares essenciais do microssistema consumerista, realizando a venda de cartões de crédito sem informações claras a respeito das taxas e anualidades.**

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA**, por intermédio da Promotora de Justiça que, abaixo, subscreve, dando cumprimento à sua função institucional de zelar pela defesa dos interesses coletivos e individuais homogêneos, diante do quanto previsto nos arts. 5º, inciso XXXII, 129, inciso III, e 170, V, da Carta Magna Brasileira, assim como com fulcro no artigo 138, inciso III, da Constituição do Estado da Bahia e, ainda, nos artigos 25, inciso IV, alínea “a”, e 72, inciso IV, alínea “b”, respectivamente, das Leis Orgânicas Nacional e Estadual do Ministério Público - Lei Federal nº 8.625/93 e Lei Complementar nº 11/96, que determinam a atuação do *Parquet* em prol daqueles interesses e, embasado no quanto previsto no arts. 4º, incisos III e IV; 6º, incisos III, IV e VI; 28, parágrafo 5º; 30; 31; 39, inciso III; 42; 81; todos do Código de Defesa do Consumidor Pátrio, por fim com esteio no artigo 3º, da Lei Federal nº 7.347/85, diante das informações coletadas no **Inquérito Civil nº 708.9.14670/2018**, vem, perante Vossa Excelência, propor:

## **AÇÃO CIVIL PÚBLICA**

**com pedido de antecipação de tutela seguindo-se o rito previsto na**

**Lei n. 13.105/15, em face de:**

**CNOVA COMÉRCIO ELETRÔNICO S/A (CASAS BAHIA LTDA-CASASBAHIA.COM)**, denominada empresa Ré, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF

mediante o número 07.170.938/0001-07, com sede na Rua João Pessoa, n. 83, Pizo Mezanino, São Caetano do Sul, São Paulo, CEP:09520-010, bem como os seus diretores: **FLAVIO DIAS FONSECA DA SILVA**, brasileiro, engenheiro, casado, RG C 24.475.409, órgão expedidor SSP-BA, CPF nº 157.661.338-04, com domicílio comercial na sede da empresa outorgante e **LUIZ HENRIQUE ANDRADE VENDRAMINI**, brasileiro, casado, comerciário, RG nº21.475.409, órgão expedidos SSP-BA, CPF nº 157.661.338-04, com domicílio comercial na sede da dita empresa;

**VIA VAREJO S/A**, denominada empresa Ré, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF 33.041.260/1389-48, com sede na Rua Silveira Martins, n. 165, Cabula, Salvador, BA, CEP 41150000, em razão dos seguintes pressupostos fáticos e jurídicos:

## **I – DOS PRESSUPOSTOS FÁTICOS QUE ENSEJARAM A PROPOSITURA DE AÇÃO CIVIL PÚBLICA PELO *PARQUET***

Em 09 de julho de 2018, o Sr. Alisson Santos da Silva enviou denúncia, por meio eletrônico, para o Centro de Apoio Operacional às Promotorias de Justiça do Consumidor (CEACON/MPBA), tendo sido distribuída para este Órgão Ministerial. Este relatou que, no dia 18 de abril de 2018, realizou a compra de uma “TV Box Hd Android 4.4 Dina Airplay Smart TV com Internet”, no valor de R\$ 225,00 (duzentos e vinte e cinco reais), através do site *CASASBAHIA.com*, vinculado ao pedido n. 145911444.

O referido produto tinha previsão de entrega para até o dia 13 de junho de 2019, entretanto, o prazo foi aumentado unilateralmente pela empresa para o dia 25 de junho de 2019. Em tal ocasião, informou também que, até a data da presente denúncia, não havia sido emitida a nota fiscal referente à aquisição, ou seja, 09 (nove) dias depois. Assevera que a empresa se nega a resolver o

problema de forma administrativa, já tendo o consumidor realizado contato com esta, conforme os protocolos números 180709-018533 e 5309111804196. Por fim, informou que adquiriu o produto com tal fornecedor devido ao curto prazo estipulado para a entrega.

No dia 14 de julho de 2018, diante da representação supracitada, este órgão ministerial requereu a efetivação de pesquisa perante o PROCON-BA, CODECON e os sítios RECLAMEAQUI e CONSUMIDOR.ORG, para fins de verificação de denúncias sobre o objeto desta representação. Determinou, também, a certificação da existência de procedimentos administrativos em curso ou Ações Civis Públicas intentadas em face do dito fornecedor.

Na fl. 09 da apuração em epígrafe, consta certidão informando que, no sítio eletrônico consumidor.gov.br, utilizando-se o termo “casas bahia”, há mais de 6.000 (seis mil) reclamações e inúmeras no site Reclameaqui.com.br. Atestou-se ainda que a parte ré já foi investigada pela 2ª Promotoria de Justiça do Consumidor do Ministério Público da Bahia através de 04 (quatro) outros procedimentos administrativos (PA). O PA n. 003.0.233430/12 teve como o objeto de investigação “propaganda enganosa”; enquanto o PA n. 003.0.100893/15 foi instaurado em face da empresa Via Varejo S/A (responsável pelas lojas físicas Casas Bahia e Pontofrio) com o objeto “desrespeito a consumidora que teve aceleração de parto em virtude de aborrecimento na loja. Comercialização de produtos não existentes em estoque, bem como desrespeito aos prazos de entrega e montagem”. Ademais, o PA n. 003.9.798613/18 versou sobre “Suspeita de venda casada (inclusão de garantia estendida)” e o PA n.0039.103752/18 teve por objeto pedido de indenização por consumidor por ter tido seu nome no SPC/SERASA”.

Foi, então, instaurado por este órgão ministerial o Inquérito Civil n. 003.9.116392/2018, no dia 9 de agosto de 2018, a fim de investigar a conduta adotada pelas Casas Bahia no que refere às falhas no fornecimento de serviços, ao realizar transação comercial com clientes sem repasse/emissão de nota fiscal e mediante atraso do prazo de entrega do produto. O referido

consumidor foi cientificado sobre o início da apuração, vindo o fornecedor a ser notificado para manifestação nestes autos.

No dia 03 de dezembro de 2019, a CNOVA COMÉRCIO ELETRÔNICO S/A (CASAS BAHIA LTDA-CASASBAHIA.COM), responsável pelo site CASASBAHIA.com, manifestou-se neste feito<sup>1</sup>. Em tal documento, foi informado que o produto, em questão, fora comercializado pela lojista parceira Olist, e que devido à indisponibilidade em estoque, foi acordado o cancelamento da compra original com o consumidor, sendo liberado crédito de Vale Compras e Vale Retratação no valor de R\$ 337,49 (trezentos e trinta e sete reais e quarenta e nove centavos)- o qual já foi utilizado na compra de uma mesa de centro (R\$ 83,89) e um rack com painel madetec para TVS ( R\$ 266,87). Foi informado, também, que a indisponibilidade dos produtos em estoque, e o atraso na emissão da nota fiscal e na entrega dos produtos dizem respeito a um caso isolado. Foi, assim, requerido o arquivamento do Inquérito Civil.

No dia 10 de janeiro de 2019, foi realizada representação pelo Sr. Wellington Silva Mota. Este declarou que, no dia 11 de dezembro de 2018, dirigiu-se às Casas Bahia, localizada na Av. Sete de Setembro, Largo Dois de Julho, Relógio de São Pedro, nesta capital, para efetuar a compra de um celular no valor de R\$ 1489,00 (um mil quatrocentos e oitenta e nove reais), parcelado em prestações de R\$107,00 (cento e sete reais). Tal valor, em verdade, já estava acrescido de R\$ 9,94 (nove reais e noventa e quatro centavos) referentes a um chip da operadora Claro, que não fora requerido, nem dito ao consumidor.

O Sr. Wellington Silva Mota foi informado que a realização da compra em 14 parcelas, como o desejado pelo consumidor, só poderia ser concretizada com o cartão Casas Bahia. Foi advertido, apenas posteriormente, que o cartão tinha anuidade de R\$ 13,99 (treze reais e noventa e nove centavos), e, em tal ocasião, o vendedor insistiu para que o consumidor fizesse um seguro para o

---

<sup>1</sup> Folhas 24 à 51 do Inquérito Civil n 003.9.116392/2018.

produto. Quando recebeu o cartão em sua residência, percebeu que a taxa de R\$ 13,99 (treze reais e noventa e nove centavos) era mensal e não anual e que o que fora cobrado era diferente do informado no momento da compra. Diante do dissenso entre as informações, requereu o cancelamento do cartão, sendo dito pela referida operadora de crédito que o valor maior cobrado deveria ser resolvido nas Casas Bahia, não sendo de responsabilidade do banco.

Por fim, afirma o consumidor que percebera que se tratava de manobra com o fito da empresa não assumir a responsabilidade pela prática abusiva. Foram juntados o extrato de atendimento (fls.55), o recebimento do cartão (fls. 56) e as notas fiscais (fls. 57). Esta Promotoria de Justiça, então, determinou a juntada de tal representação ao Inquérito Civil n. 003.9.116392/2018 e a cientificação do consumidor, não sendo possível a concretização da última devido a não localização do endereço fornecido.

Nesse contexto, foi aditada a portaria de instauração do inquérito civil, no dia três de março do ano em curso, sendo acrescido o item dois, o qual prevê que “A loja física das Casas Bahia LTDA, localizada na Av. Sete de Setembro, 7444 - Dois de Julho, manifestou ausência de esclarecimentos precisos, referentes à aquisição de seguro/taxa de anuidade do cartão do referido estabelecimento”, a fim de incluir, na investigação, os fatos expostos na denúncia supracitada.

### **1.1 – DA PROPOSTA DE TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA (TAC) ELABORADA PELO MPBA: EXPRESSA TENTATIVA DE SOLUÇÃO ADMINISTRATIVA PARA A PROBLEMÁTICA.**

Este órgão ministerial elaborou proposta de Termo de Ajustamento de Conduta<sup>2</sup> (TAC) referente às práticas propagadas por ambas as fornecedoras. Tal documento prevê, na sua cláusula primeira, o compromisso no aperfeiçoamento das atividades e implementação de “a) monitoramento das entregas em tempo real; b) aprimoramento das rotas de entrega; c) controle do risco para evitar atrasos nas entregas dos produtos; d) disponibilidade e

<sup>2</sup> Folhas 66 a 71 do Inquerito civil n 003.9.116392/2018

organização de produtos em estoque; e) redução de devolução de mercadorias; f) regulamentação na utilização das peças de reposição; g) prestação na emissão de nota fiscal e entrega de produtos”.

Outrossim, deverá a Ré obrigar-se a “realizar a manutenção do sistema eletrônico de forma eficaz e em tempo real para regular as relações de consumo” e a “promover a distribuição de cartilhas explicativas que possam orientar os consumidores de maneira clara e concisa o vínculo de aquisição de produtos”. Sendo disposto, no parágrafo único, que as situações expostas são exemplificativas, devendo a parte não realizar quaisquer condutas contrárias às normas de prestação de serviços vigentes.

A cláusula segunda estabelecia que “as Compromissárias se obrigam a adequar os serviços prestados ao consumidor a um padrão de qualidade, com fundamento nos artigos 4º e 6º do Código de Defesa do Consumidor.” Sendo previsto que estas se comprometeriam, nos parágrafos primeiros ao quarto, a: “dispor, sempre, de pessoal suficiente para atendimento ao público”; “atentar às reclamações realizadas quanto à negligência de informações pertinentes, obrigatórias e indispensáveis sobre a prestação de serviços, reparo, fiscalização e vistorias.”; “realizar, efetivamente, o atendimento dos consumidores de maneira rápida e eficaz.”; e “realizar o serviço de reparo de qualquer produto original adequado e novo, ou que mantenham as caracterizações técnicas do fabricante.” Determina a cláusula seguinte que as empresas deveriam garantir “a segurança e a apresentação de produtos e serviços oferecidos ao consumidor fora do estabelecimento comercial.”.

O item quatro, por sua vez, as obrigava a prestar informações precisas e corretas, de forma ostensiva e discriminada, no seu portal/site oficial, nos panfletos que vier a distribuir, nos diálogos de compras convencionais, bem como em todos os outros meios publicitários que vier a utilizar, quanto à política adotada para a prestação de serviços, tais como: a) taxas mensais ou de anuidade; b) o prazo dentro do qual a compra e entrega esteja válida e o local onde os produtos devam ser enviados, apresentando-as, inclusive, com fonte de tamanho proporcional aos dos demais dados constantes da campanha

publicitária, e em local próximo ao da respectiva oferta; c) a quantidade mínima e máxima de itens que possam ser adquiridos pelo consumidor. Sendo previsto, no parágrafo único, que estas não condicionariam a venda de seus produtos ou serviços à aquisição de outro item, prática expressamente vedada pelo Código de Proteção e Defesa do Consumidor, no art. 39, inciso I.

A cláusula quinta dispõe que “Comprometem-se à venda, desde que autorizada pelo consumidor, de download, produtos de informática e suprimentos de escritório e intermediação de serviços financeiros e seguros, bem como comercialização de planos de prestação de serviços de terceiros, no ato da fl. 54.”. O sexto item dispõe sobre o prazo, forma e modelo de cumprimento de obrigações; o sétimo acerca da sanção cominatória e as cláusulas oitava e nona, respectivamente, sobre a natureza do instrumento e a necessária fiscalização.

A proposta foi encaminhada para ambos fornecedores, sendo concedido prazo para que estes se manifestem. Foi requerido o agendamento de audiência pelo advogado da CNOVA COMÉRCIO ELETRÔNICO S/A (CASAS BAHIA LTDA-CASASBAHIA.COM). E juntou-se no Inquérito civil certidão a respeito da pesquisa realizada com o título “problemas com o atendimento para Casas Bahia - lojas físicas” no site [reclame.aqui](http://reclame.aqui), sendo encontradas 2634 (duas mil, seiscentas de trinta e quatro) em tal portal eletrônico e também inúmeras denúncias no site “consumidor.org”.

## **1.2 – DA POSTURA RENITENTE DA PARTE RÉ EM CONTINUAR DESCUMPRINDO A LEGISLAÇÃO VIGENTE ACARRETANDO A REMESSA DA QUESTÃO PARA O PODER JUDICIÁRIO JÁ TÃO SOBRECARRREGADO.**

Foi realizada audiência no dia dezessete de maio de 2019 e, em tal ocasião, o representante causídico da empresa solicitou o prazo de 10 (dez) dias úteis, para a remessa de contraproposta de acordo, uma vez que afirmou serem muito abrangentes as cláusulas redigidas pelo MPBA, além de



considerar alto o valor para a sanção pecuniária. Este informou que a empresa goza de muito boa reputação e soluciona mais de 70% das demandas dos consumidores nos sites reclameaqui.com e consumidor.gov.

Esta Promotoria de Justiça concordou com a concessão do prazo, informando que apresentada manifestação da empresa, no prazo também de 10 (dez) dias, apresentaria pronunciamento. Por fim, no dia 31 de maio, foi requerida pela Via Varejo S/A a prorrogação do prazo por mais 05 (cinco) dias, sendo este concedido. Vale ressaltar que ambas as rés são representadas pelos mesmos advogados.

No dia 26 de junho de 2019, a Via Varejo S/A (representante das lojas físicas das Casas Bahia) pronunciou-se perante este órgão ministerial informando que cumpre todas as cláusulas inseridas no TAC, requerendo o arquivamento do Inquérito Civil. Primeiramente, dispõe que possibilita ao consumidor acompanhar todo o trâmite do produto adquirido até o momento de entrega, sendo juntadas imagens sobre como realizar tal procedimento no site. Contudo, as informações coletadas no decorrer da investigação denotam que a Empresa não tem cumprido, de modo satisfatório e adequado, o seu dever de informação e de atuação em conformidade com os padrões éticos vigentes.

Afirma, também, que todos os cuidados são tomados no que se refere ao “aprimoramento das rotas; controle de riscos para evitar atrasos nas entregas dos produtos; disponibilidade e organização de produtos em estoque, redução e devolução de mercadorias”, sendo demonstrado, através de indicadores que o percentual de entregas fora do prazo previsto é menor que 7% do total mensal. Destacou também que a pequena quantidade entregas fora do prazo não é capaz de causar lesão intolerável de valores fundamentais da sociedade, o que demonstraria a inadequação da presente ação civil pública, afirmando não ser possível a intervenção do Ministério Público.

Ora, não se deve admitir que a parte ré continue atuando de modo ilícito sob a alegação de que existe um número reduzido de entregas de itens em desrespeito ao prazo inicialmente estipulado. Na manifestação supracitada foi

também afirmado que, em relação a exigência do Ministério Público de providenciar a “regulamentação na utilização das peças de reposição; realizar manutenção do sistema eletrônico de forma eficaz e em tempo real para regular as relações de consumo”, não foi juntado no inquérito provas de que a empresa não segue tal diretriz. Entretanto, a elevadíssima quantidade de reclamações registradas contra a parte acionada corrobora as reiteradas condutas arbitrárias e os prejuízos causados para a coletividade consumerista.

Outro ponto proposto por esta Promotoria de Justiça é o compromisso para que haja presteza na emissão de notas fiscais e entrega de produtos, sendo informado pela fornecedora que esta já demonstrou que busca sempre os melhores mecanismos tecnológicos e de logística para entregar os produtos no tempo correto. No que diz respeito às notas fiscais, argumenta que estas sempre são emitidas com a máxima rapidez possível, sendo informado que, após a compra, é necessário que haja confirmação do pagamento e separação do produto, pois, somente após tal procedimento, é possível a emissão destas, as quais seguem com o bem e são disponibilizadas na área do cliente. Apesar das alegações da parte ré, dúvidas não pairam de que permanece inerte quanto ao respeito à legislação vigente acerca da emissão de tais documentos.

Por fim, efetivou a juntada de fotos sobre a “excelente reputação da empresa” nos sites reclameaqui.com e consumidor.gov, informando que todas as denúncias inseridas são respondidas e que a fornecedora possui índice de resolução de 80%. **Ora, o fato de a parte ex adversa verberar que busca solucionar as reclamações dos interessados que as registrem naqueles sítios eletrônicos revela que, realmente, reconhece o alto índice de práticas abusivas que causam danos para os consumidores. Isso porque o correto seria que agisse de modo lícito, não engendrando queixas constantes por parte dos consumidores. Indaga-se: não deveria a Ré ser compelida a respeitar a legislação vigente, indenizando os consumidores lesados, somente pelo fato de que procura solucionar as reclamações destes? Não deveria a Acionada evitar a elevada quantidade de irresignações dos contratantes?**

## **II – DOS PRESSUPOSTOS JURÍDICOS DA PRESENTE MEDIDA JUDICIAL COLETIVA.**

A presente Ação Civil Pública visa apresentar o seu pedido e seus fundamentos jurídicos, de modo breve, facilitando o trâmite deste instrumento, bem como a atuação dos operadores do direito. Pretende-se inibir a CNOVA COMÉRCIO ELETRÔNICO S/A (CASAS BAHIA LTDA-CASASBAHIA.COM) e a VIA VAREJO S/A a permanecerem empreendendo reiteradas práticas lesivas aos direitos consumeristas, estes de vital importância para a proteção da coletividade e harmonia das relações jurídicas.

### **2.1 DA RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA PARTE DEMANDADA.**

Em razão da sistemática consumerista (art. 14, CDC), que prevê a responsabilidade objetiva como salvaguarda dos consumidores vitimizados por vicissitudes na prestação de serviços e fornecimento de produtos, sabe-se que não há que se cogitar prova da culpa, devendo o agente ser responsabilizado pela simples violação ao direito (*damnum in re ipsa*). O artigo citado trata da responsabilidade pelo fato do serviço, ocorrendo com a desconformidade do produto ou serviço com as expectativas legítimas do consumidor.

Afirma Cavalieri, ainda, que não teria sentido que assim não o fosse: se nem mesmo o Código Civil exige culpa em se tratando de vícios redibitórios, seria um retrocesso adotar tal posição no sistema protetivo do CDC. Ademais, com base no art. 23 deste Código, o fornecedor não se exime de responsabilidade, ainda que desconheça os vícios de qualidade ou quantidade.

No presente caso, no que se refere à CNOVA COMÉRCIO ELETRÔNICO S/A (CASAS BAHIA LTDA-CASASBAHIA.COM), responsável pelo site CASASBAHIA.COM, é inadmissível que esta realize a comercialização de produtos sem respeitar as normas vigentes, não emitindo notas fiscais e entregando os produtos com atraso (modificação unilateral do prazo de entrega injustificada). Dessa forma, esta deve ser responsabilizada

pelo atraso na entrega dos produtos, independente dos motivos que o ensejaram, e deve responder pela não emissão dos comprovantes fiscais. A VIA VAREJO S/A, por sua vez, realiza a venda de cartões de crédito na loja física das Casas Bahia sem prestar os esclarecimentos necessários sobre tal aquisição, devendo ser responsabilizada por tal conduta e obrigada a adotar práticas condizentes com a legislação vigente.

Pode-se concluir que essas são problemáticas que não atingiram apenas os contratantes, mas também acarretaram danos à população difusamente considerada, na medida em que expôs toda a coletividade que porventura objetivasse contratar os produtos. Neste particular, a reparação é devida não só para toda a gama de consumidores que adquiriram produto por meio do *site* ou contrataram o cartão de crédito com a referida fornecedora, devendo abranger os demais, considerados de forma difusa, que poderiam ser atingidos com a prática ilícita, evitando situações futuras de lesão.

## **2.2 DOS FORNECEDORES ACIONADOS EM RAZÃO DAS PRÁTICAS DELETÉRIAS COMETIDAS EM PREJUÍZO DOS CONSUMIDORES.**

A presente ação se trata de um litisconsórcio passivo envolvendo a VIA VAREJO S/A e a CNOVA COMÉRCIO ELETRÔNICO S/A (CASAS BAHIA LTDA-CASASBAHIA.COM). O litisconsórcio vem definido no Código de Processo Civil no artigo 113 consistindo na hipótese em que duas ou mais pessoas podem litigar em conjunto ativa ou passivamente no mesmo processo. A doutrina nacional, por sua vez, prevê que para formação do litisconsórcio, não basta que as duas pessoas ingressem com o mesmo processo, ocorrendo este apenas quando “no mesmo polo do processo existe uma pluralidade de partes ligada por uma afinidade de interesses”<sup>3</sup>.

Nesse contexto, no presente caso, a comercialização de produtos pela Casas Bahia, seja através das lojas físicas, mantidas pela VIA VAREJO S/A- nas quais ocorre a omissão de informações importantes no que se refere a

---

<sup>3</sup>MARINONI, Luiz Guilherme; ARENHART, Sérgio Cruz; MITIDIERO, Daniel. *Código de processo civil comentado*. 2. ed. rev. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016, p. 251.

comercialização de cartões de crédito-; seja por meio eletrônico, de responsabilidade das CNOVA COMÉRCIO ELETRÔNICO S/A (CASAS BAHIA LTDA-CASASBAHIA.COM)- a qual não emite notas fiscais e entrega produtos com atraso- configura, assim, uma convergência de interesses que autoriza a formação do litisconsórcio. Ou seja, a presente ação tem por objetivo obrigar as Casas Bahia a adotar, independente da forma de comercialização, boas praticas no que se refere ao âmbito consumerista, configurando, para isso, um litisconsórcio passivo.

Tal litisconsórcio é classificado como simples, uma vez que a presença dos dois réus na ação em curso se dá não em decorrência de obrigatoriedade da lei, mas sim devido à relação jurídica existente entre ambas as partes- as duas comercializam produtos em nome das Casas Bahia. Tal configuração jurídica é a que comumente ocorre, sendo prevista no artigo 117 do Código de Processo Civil, o qual estabelece que a consideração das partes litisconsortes como litigantes distintos. Nesse sentido, preceitua a jurisprudência nacional que “em regra os litisconsortes se consideram litigantes autônomos em seu relacionamento com a parte contrária”<sup>4</sup>. Por esse motivo, é possível que se profira diferentes decisões para cada uma das partes, devendo se levar em consideração as peculiaridades de cada caso.

### **2.3 DA RESPONSABILIDADE DAS CNOVA COMÉRCIO ELETRÔNICO S/A (CASAS BAHIA LTDA-CASASBAHIA.COM) INDEPENDENTE DO PRODUTO ADVIR DE OUTRA LOJA.**

No que se refere à CNOVA COMÉRCIO ELETRÔNICO S/A (CASAS BAHIA LTDA-CASASBAHIA.COM) esta, ao funcionar como plataforma de vendas, possibilitando que sejam comercializados produtos da própria Casas Bahia e de outras empresas, tem responsabilidade em relação aos ilícitos que ocorrem no seu âmbito independente de quem os fornece. Prevê, nesse sentido, o artigo 927 do Código Civil que o indivíduo que causar dano a outrem devido a ato ilícito (conduta omissiva ou ativa) fica obrigado a repará-lo, sendo

---

<sup>4</sup>THEODORO, Humberto Júnior. *Código de processo civil*. 20. ed. rev. e ampl. Rio de Janeiro: Forense, 2016, p.117.

definido, no artigo 186, que comete ato ilícito aquele que por negligência ou imprudência violar direito e engendrar prejuízo.

A irregularidade na comercialização de produtos está diretamente ligada a uma atitude, no mínimo, negligente da plataforma que a veicula, uma vez que esta tem o dever de zelar pelo que ocorre em seu âmbito, sobretudo, relacionado à esfera consumerista. É, assim, responsável a CNOVA COMÉRCIO ELETRÔNICO S/A (CASAS BAHIA LTDA-CASASBAHIA.COM) ao possibilitar a modificação de prazos para entrega de maneira unilateral e injustificada, e ao comercializar produtos sem notas fiscais em seu âmbito, independentemente de qual loja este advenha.

### **2.3 DA EXISTÊNCIA DE UM “VALE RETRATAÇÃO” DISPONIBILIZADO PELA PARTE RÉ, DO RECONHECIMENTO DO ATRASO NO PRAZO DE ENTREGA DO PRODUTOS E DA EMISSÃO DE NOTAS FISCAIS.**

A existência de um vale retratação, no âmbito de comercialização de produtos *online* revela, por si só, que a empresa adota reiteradamente posturas prejudiciais ao consumidor. Assim, um “vale retratação” nada mais é do que um instrumento criado para tentar compensar os transtornos causados aos consumidores, funcionando como um paliativo e visando evitar a judicialização. A disponibilização do valor correspondente a tal vale não justifica, nem exime da responsabilidade o fornecedor no que diz respeito à adoção de condutas desrespeitosas ao direito consumerista. Revelando apenas que a empresa em questão adota reiteradamente práticas lesivas, sendo considerado por esta necessária a criação de tal instrumento.

São consideradas práticas nefastas, segundo o art. 51 da Lei Federal 8.078/90, cláusulas contratuais que estabeleçam obrigações coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade. Desta forma, considerar que o produto pode ser entregue no tempo que o fornecedor considerar adequado é desnivelar ainda mais uma relação que já demonstra vulnerabilidade caracterizada, haja vista, o CDC ser

um instrumento com objetivo de reequilibrar as relações de consumo. Deixar que o consumidor suporte o ônus do atraso institucional não corresponde à solidariedade pregada em âmbito constitucional no art. 3 CF/88.

Com o escopo de estabelecer equilíbrio entre as partes no que se refere ao atraso na entrega de produtos, ressaltando que se trata de um contrato de adesão, o STJ no REsp 1.548.189/SP<sup>5</sup> entendeu que os contratos devem prever multas ao fornecedor por atraso na entrega, justificando que há possibilidade de intervenção judicial nos contratos padronizados de consumo para restabelecer o sinalagma negocial. Segundo a Corte, há manifesta abusividade em estipular obrigações apenas ao consumidor sem estatuir acerca da mora do fornecedor. Esse mesmo entendimento usado no STJ na supracitada REsp foi aplicado em ação julgada em 2018 contra a própria demandada nesta ação civil pública (Casas Bahia) no AgInt no REsp 1.568.293/SP<sup>6</sup>.

Dos julgados supracitados, apreende-se que o STJ visualiza o atraso na entrega do produto ao consumidor uma situação que merece atenção pelo fornecedor, uma vez que, esse tem direitos que devem ser respeitados como a adequada e eficaz prestação dos serviços (art. 6º, X, CDC). O consumidor, ao efetuar a compra, estabelece uma relação eivada pela boa-fé que deve ser preservada pelo fornecedor com cumprimento dos seus deveres. A responsabilidade para a entrega do produto no prazo permanece com aquele

---

<sup>5</sup>BRASIL. SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA (3. TURMA). Recurso especial 1.548.189/SP. Direito do consumidor. Ação Civil Pública. Multa Moratória. Previsão contratual de cominação de multa apenas em face da mora do consumidor. Assimetria a merecer correção. Harmonia das relações de consumo. Equilíbrio contratual a ser restabelecido. Negativa de prestação jurisdicional. Inobservância. Patente inovação por parte de recorrente acerca de questões omissas, mas não suscitadas em momento oportuno. Recorrente: Via Varejo S/A . Recorrido: Ministério Público de São Paulo. Relator: Ministro Paulo de Tarso Sanseverino, 06 de abril de 2017. Disponível em: <<https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/496381992/recurso-especial-resp-1548189-sp-2014-0173222-3/inteiro-teor-496381994?ref=juris-tabs>>. Acesso em 08 jul. 2019.

<sup>6</sup>BRASIL. SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. Agravo interno no recurso especial. Direito do consumidor. Ação civil pública. Multa moratória. Previsão contratual de cominação de multa apenas em face da mora do consumidor. Assimetria a merecer correção. Harmonia das relações de consumo. Equilíbrio contratual a ser restabelecido. Agravante: Via Varejo S/A, Agravado Ministério Público de São Paulo. Relator: Ministro Paulo de Tarso Sanseverino, 27 fevereiro de 2018. Disponível em <<https://app.vlex.com/#BR/search/jurisdiction:BR,XM,EA/Recurso+Especial+1.548.189%2FSP/BR/vid/707516861>> .Acesso em 08 jul. 2019.

que vendeu, solidariamente, não cabendo eximir-se do prazo pela existência de uma transportadora.

No presente caso, foi alegado pelo consumidor que a CNOVA COMÉRCIO ELETRÔNICO S/A (CASAS BAHIA LTDA-CASASBAHIA.COM) comercializa produtos sem a emissão de notas fiscais. A empresa respondeu ao Ministério Público afirmando que a situação vivida por este correspondia a um fato isolado, sendo regularmente emitidos os comprovantes fiscais por tal fornecedora. Este órgão ministerial, visando à proteção da coletividade consumerista, por meio desta Ação Civil Pública, requer que a referida fornecedora se comprometa a emitir notas fiscais de forma regular, seguindo as regras vigentes.

A Lei Federal n. 12.741/12 estabelece regras acerca da emissão de notas fiscais, estabelecendo a obrigatoriedade da sua emissão e seus requisitos mínimos. Nesse sentido, prevê o artigo 1<sup>o</sup><sup>7</sup> que a emissão destas deve ser realizada por ocasião da venda ao consumidor de mercadorias e serviços, em todo território nacional, precisando conter informações referentes aos diferentes tributos incidentes, que influenciam na formação do respectivo preço de venda. Vale ressaltar, que a emissão de tais comprovantes fiscais é dever do fornecedor, sendo de sua inteira responsabilidade a disponibilização destes para os consumidores no tempo e forma adequada

#### **2.4 - DA VIOLAÇÃO AOS PRINCÍPIOS DA BOA-FÉ OBJETIVA, DA TRANSPARÊNCIA, DA INFORMAÇÃO E DA CONFIANÇA PELA PARTE RÉ.**

A boa-fé é um dos princípios basilares do Direito Privado, representando um padrão ideal de conduta, marcado pela lealdade, cooperação e honestidade, a ser seguido por todas as partes de uma relação jurídica. Ela propaga, pelo sistema normativo, vários efeitos, dentre eles, expectativas jurídicas, a geração de direitos e, também, a imposição de uma série de deveres acessórios, revelando-se, assim, como fonte de obrigações.

<sup>7</sup> Lei 12.741/12, art. 1º: “Emitidos por ocasião da venda ao consumidor de mercadorias e serviços, em todo território nacional, deverá constar, dos documentos fiscais ou equivalentes, a informação do valor aproximado correspondente à totalidade dos tributos federais, estaduais e municipais, cuja incidência influi na formação dos respectivos preços de venda.”



A doutrina costuma dividi-la em subjetiva e objetiva. A boa-fé subjetiva está relacionada com a análise da vontade, sendo ligada, muito mais, a um plano psicológico. Por outro lado, a boa-fé objetiva é conexa a uma verificação de situações concretas imbricadas à atuação humana. Para Orlando Gomes, na concepção objetiva, tal princípio revela-se “[...] um conceito ético, moldado nas ideias de proceder com correção, com dignidade, pautando sua atitude pelos princípios da honestidade, da boa intenção e no propósito de a ninguém prejudicar”<sup>8</sup>.

De acordo com a doutrina alemã, a boa-fé objetiva constitui-se em uma “medida objetiva (*objektive Masstab*)”, ou paradigma de conduta para os contratantes e um instrumento que auxilia o magistrado na tomada de decisão (*Entscheidungsmaßstab*)<sup>9</sup>. A boa-fé objetiva é um *standard*, nos dizeres de Cláudia Lima Marques, “um parâmetro objetivo, genérico, um patamar geral de atuação do homem médio, do bom pai de família, que agiria de maneira normal e razoável naquela situação analisada”. É uma cláusula geral, segundo a qual o julgador poderá valorar a atuação dos contratantes e decidir se houve transgressão da razoabilidade e da proporcionalidade<sup>10</sup>.

Consoante Bruno Miragem, a boa-fé objetiva “[...]implica a exigência nas relações jurídicas do respeito e da lealdade com o outro sujeito da relação, impondo um dever de correção e fidelidade assim como o respeito às expectativas legítimas gerados no outro.”<sup>11</sup> Não diferente é o entendimento de Karl Larenz, para o qual: “o princípio da boa-fé significa que cada um deve guardar fidelidade com a palavra dada e não frustrar a confiança ou abusar dela, já que esta forma a base indispensável de todas as relações humanas.”<sup>12</sup>

É difundido que o princípio em estudo possui três funções: “a) fonte autônoma de deveres jurídicos; b) limite ao exercício de direitos subjetivos; e c)

<sup>8</sup>GOMES, Orlando. *Contratos*. Rio de Janeiro: Forense, 2012, p. 78.

<sup>9</sup> JAUERNING, Othmar et alii. *Bürgerliches Gesetzbuch*. 7. ed. Munique: Beck, 1994, p. 98.

<sup>10</sup> Como ensina a Corte Federal Alemã (BGH): “O contratante é obrigado, segundo a boa-fé, já na elaboração das condições gerais contratuais, levar em conta de forma razoável os interesses de seu futuro co-contratante. Se ele concretiza no texto contratual apenas seus interesses, então viola a liberdade contratual (*Vertragsfreiheit*). Conseqüentemente, a sua liberdade contratual fica limitada pelo princípio da boa-fé (§ 242 BGB)” (BGH, NJW 1965, 246). *Ibidem*, *idem*.

<sup>11</sup>MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. 6. ed. rev., atual. E ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016. p. 145.

<sup>12</sup>LARENZ, Karl. *Derecho de obligacionis*. Trad. Jaime Santos Brinz. Madrid: Editorial Revista de Derecho Privado. 1958. p. 142.

critério de interpretação e integração dos negócios jurídicos.”<sup>13</sup> Os deveres anexos, acima referenciados, derivam exatamente destas funções: pelas quais a boa-fé se agrega a qualquer relação obrigacional, como é possível verificar no artigo 422 do Código Civil<sup>14</sup>, vedando e exigindo comportamentos.

*Supra*, foi mencionado o princípio da confiança, pelo qual as pessoas sentem-se seguras ao viverem em sociedade por levarem consigo a legítima expectativa de que os demais cidadãos agirão conforme o direito, tendo os comportamentos leais, respeitosos e cooperativos. Tal princípio não é previsto de modo expresso pelo Código de Proteção e Defesa do Consumidor, porém é perceptível a sua aplicabilidade ao Direito das Relações de Consumo, pois pode-se compreendê-lo como uma irradiação normativa da boa-fé, de modo, pelo qual, sempre que há frustração à legítima expectativa do consumidor, ambos princípios serão desrespeitados.

Sobre o tema acima mencionado, expõe Cláudia Lima Marques: “a ação dos fornecedores, a publicidade, a oferta, o contrato firmado criam, no consumidor, expectativas, também legítimas de poder alcançar estes efeitos contratuais.”<sup>15</sup> E continua: “No sistema do CDC leis imperativas irão proteger a confiança que o consumidor depositou no vínculo contratual, mais especificamente na prestação contratual, na sua adequação ao fim que razoavelmente dela se espera.”<sup>16</sup>

É preciso ressaltar a existência e disposição expressa do direito à informação, este também decorrente do princípio da boa-fé objetiva, encontrando-se previsto no artigo 6º, III, do Código de Defesa do Consumidor, consiste no direito do contratante receber informações adequadas e suficientes sobre os produtos e serviços no mercado de consumo. Bruno Miragem dispõe que a forma de efetivação de tal direito não pode ser definida *a priori*, sendo necessário “que se verifique nos contratos e relações jurídicas de consumo

<sup>13</sup>MIRAGEM, Bruno. *Direito Civil: direito das obrigações*. São Paulo: Saraiva, 2017. p. 133.

<sup>14</sup>BRASIL, Senado Federal. Código Civil. Disponível em <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/L10406.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/L10406.htm)>. Acesso em 06/12/2017

<sup>15</sup>MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor. O novo regime das relações contratuais*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1998. p. 418

<sup>16</sup>Ibidem. Idem.

respectivas, quais as informações substanciais cuja efetiva transmissão ao consumidor constitui dever intransferível do fornecedor”<sup>17</sup>.

Assim, o direito a informação constitui um importante mecanismo de proteção e efetivação de direitos, fomentando uma maior paridade entre o consumidor e o fornecedor, possibilitando que o lado vulnerável possua mais informações em relação a aquisição de produtos ou serviços de acordo com as especificidades de cada caso. Outro corte epistemológico relevante, para esta ação, é o princípio da transparência, presente no microssistema consumerista e conexo aos aqui já apontados.

Impõe-se, a partir dele, a publicidade de dados suficientes e satisfatórios relativos aos bens de consumo no decorrer da fase anterior à contratação, bem como no momento crucial da sua formalização e após a sua conclusão<sup>18</sup>. Trata-se, portanto, de uma tradução do direito à informação, de ascendência, também, na Boa-fé Objetiva. Portanto, é imprescindível que a comercialização de produtos, tanto nas lojas físicas, quanto nos meios virtuais, também sejam adequados a essa exigência principiológica; o que vale para todos que se dispõem a ofertar produtos e serviços no Brasil.

Dessa forma, o Princípio da Transparência significa que o fornecedor deve agir de tal forma que todos os aspectos que sejam do interesse geral do público consumidor não fiquem resguardados sob o manto do sigilo e da obscuridade<sup>19</sup>. Ele envolve o próprio direito do consumidor à Informação, mas é muito mais abrangente, expandindo-se para albergar não somente a conduta ativa do fornecedor em esclarecê-lo, mas, também, o dever de não ocultar aspectos cruciais.

<sup>17</sup> MIRAGEM, Bruno. *Direito do Consumidor*. 3. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012, p. 215.

<sup>18</sup> Assevera Bruno Miragem que, na doutrina estrangeira, observa-se o dever de informar em dois momentos: pré-contratual e contratual. A técnica brasileira é mais abrangente, uma vez que abrange também a fase pós-contratual. MIRAGEM, Bruno. Op. cit., p. 125.

<sup>19</sup> “DIREITO DO CONSUMIDOR. ADMINISTRATIVO. NORMAS DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR. ORDEM PÚBLICA E INTERESSE SOCIAL. PRINCÍPIO DA VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR. PRINCÍPIO DA TRANSPARÊNCIA. PRINCÍPIO DA BOA-FÉ OBJETIVA. PRINCÍPIO DA CONFIANÇA. OBRIGAÇÃO DE SEGURANÇA. DIREITO À INFORMAÇÃO. DEVER POSITIVO DO FORNECEDOR DE INFORMAR, ADEQUADA E CLARAMENTE, SOBRE RISCOS DE PRODUTOS E SERVIÇOS. DISTINÇÃO ENTRE INFORMAÇÃO-CONTEÚDO E INFORMAÇÃO-ADVERTÊNCIA. ROTULAGEM. PROTEÇÃO DE CONSUMIDORES HIPERVULNERÁVEIS. CAMPO DE APLICAÇÃO DA LEI DO GLÚTEN (LEI 8.543/92 AB-ROGADA PELA LEI 10.674/2003) E EVENTUAL ANTINOMIA COM O ART. 31 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR” (REsp 586316/MG, 2003/0161208-5, Rel. Min. Herman Benjamin, 2ª Turma, j. 17/04/2007, DJe 19/03/2009).

Dessa forma, deve-se exigir do fornecedor que informe ao contratante, de modo claro e completo, sobre todos os aspectos do negócio jurídico. Vale ressaltar que não se trata do apenas da obrigação de informar de forma genérica ou superficial, mas sim, por meio do instituto jurídico da boa-fé objetiva e da conjugação dos princípios da transparência, confiança e o direito a informação, de demandar do fornecedor um *dever de informar qualificado*. Nesse sentido, verbera Bruno Miragem, o sistema de proteção ao consumidor “não exige simplesmente o cumprimento formal do oferecimento de informações, senão o dever substancial de que estas sejam efetivamente compreendidas pelo consumidor”<sup>20</sup>.

**Quando a Via Varejo S/A, responsável pela loja física das Casas Bahia, realiza a venda de cartões de crédito, sem prestar esclarecimentos claros sobre as taxas inerentes a tal aquisição, desrespeita o direito a informação do consumidor, e vai de encontro a boa-fé objetiva e aos princípios da confiança e transparência, regentes do sistema de proteção consumerista. Quem realiza a compra de um produto ou serviço tem o direito de receber todas as informações referentes ao que fora adquirido. Dessa forma, na aquisição de um cartão de crédito deve ser informado, no mínimo, as taxas referentes a tal produto, as regras de seu funcionamento, os procedimentos para cancelamento e pagamento e seus respectivos juros.**

**As CNOVA COMÉRCIO ELETRÔNICO S/A (CASAS BAHIA LTDA-CASASBAHIA.COM), responsável pelo site CASASBAHIA.COM, ao modificar unilateralmente o prazo de entrega do produto, sem fornecer qualquer tipo de esclarecimento, também infringe fortemente o sistema jurídico vigente. A mudança na data de entrega rompe com as expectativas do consumidor que realizou a compra, desrespeitando o princípio da confiança, e a não informação dos motivos para tal modificação vai de encontro ao direito a informação, a boa-fé objetiva e ao princípio da transparência.**

---

<sup>20</sup> MIRAGEM, Bruno. *Direito do Consumidor*. 3. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012, p. 73.

## **2.5 – DOS PREJUÍZOS CAUSADOS AOS CONSUMIDORES E DA RESTITUIÇÃO DO INDÉBITO NO VERTENTE CASO.**

Com base nos dados apresentados, vislumbra-se que os consumidores que contrataram os serviços fornecidos pela Ré foram indiscriminadamente enganados quanto à agilidade na prestação do serviço. Primeiro, no que se refere às vendas realizadas por meio virtual, vale ressaltar que a escolha da loja para efetuar a compra tem, como um dos alicerces, a garantia de recebimento dentro do prazo informado, cabendo ao cliente escolher o momento que deseja o produto ou serviço, já ao fornecedor prestar o atendimento no tempo acordado, conforme pago.

Além do que, é dever da empresa emitir as notas fiscais de forma regular e direito dos consumidores recebê-las. Sendo válido ressaltar que o não cumprimento do prazo de entrega previamente informado, garante ao consumidor optar por uma das alternativas previstas no artigo 35 do CDC que em seus incisos inclui perdas e danos e não ser obrigado a optar por uma das alternativas previstas no referido artigo. Segundo, no que diz respeito a comercialização de cartões de crédito, é direito do consumidor receber informações claras e objetivas a respeito do que está adquirindo.

Nesse contexto, os consumidores atingidos pelas práticas nefastas das rés devem ser indenizados pelos danos morais e materiais sofridos, os quais podem ser cumulados segundo a Súmula 37 do Superior Tribunal de Justiça<sup>21</sup>. Assim, devem ser indenizados consumidores prejudicados moral e materialmente pela demora na entrega dos produtos e pela não emissão de notas fiscais. Além do que, no que diz respeito a aquisição de cartões de crédito devem ser restituídas as custas adicionais que não foram informadas inicialmente na contratação e indenizados moralmente os transtornos advindos da omissão de informações. Coerentemente, deve ser o fornecedor

---

<sup>21</sup> Súmula 37 do STJ: “São cumuláveis as indenizações por dano material e dano moral oriundos do mesmo fato”. Sobre o tema, consultar: MARTINS-COSTA, Judith. Os danos à pessoa no direito brasileiro e a natureza da sua reparação. *In*: MARTINS-COSTA, Judith (org.). *A reconstrução do direito privado*. São Paulo: RT, 2002, p. 408-446.

responsabilizado e arcar com estas reparações, visto que se dispôs a realizar atividade comercial. **Ademais, urge que seja a parte ré condenada a restituir, em dobro, os valores que foram cobrados, de modo abusivo, dos consumidores.**

## **2.6 - DO DANO MORAL CAUSADO DIFUSAMENTE À COLETIVIDADE CONSUMERISTA.**

Todo e qualquer prejuízo material ou moral sofrido pelos consumidores pressupõe a devida reparação, conforme dispõe o inciso VI do art. 6º do CDC, correspondendo a mais um direito básico da categoria. O legislador infraconstitucional, ao elaborar o microssistema normativo consumerista, previu como regra basilar a prevenção da ocorrência de danos para os adquirentes e usuários de bens, contudo, acontecimentos indesejáveis podem advir e a indenização terá que ser fixada<sup>22</sup>.

A prevenção de danos é a regra maior do CDC tanto que adotou a Teoria da Qualidade dos Bens de Consumo<sup>23</sup>, estando presente na parte material que dispõe sobre a responsabilidade civil do fornecedor, as práticas comerciais e a proteção contratual do consumidor. Exige-se que o fornecedor coloque no mercado produtos e serviços qualificados e que atendam aos padrões vigentes de segurança, prestando para o público consumidor informações suficientes para garantir o seu uso e fruição com satisfação e adequação<sup>24</sup>. A Constituição Federal de 1988, no art. 5º, incisos V e X, assegura expressamente a indenização pelos danos morais, não se limitando a mencionar apenas os prejuízos materiais sofridos pelos sujeitos<sup>25</sup>.

<sup>22</sup> PETITPIERRE, Gilles. *La Responsabilité du Fait des Produits*. Les Bases d'une responsabilité spéciale en droit suisse, a la lumière de l'expérience des États-Unis. Genève: Librairie de L'Université Georg & Cie S.A. 2001, p. 19.

<sup>23</sup> Tratam do tema: Jean Calais-Auloy e Frank Steinmetz (CALAIS-AULOY, Jean; STEINMETZ, Frank Steinmetz. *Droit de la consommation*. 7. ed. Paris: Dalloz, 2006), bem como Thierry Bourgoignie (BOURGOIGNIE, Thierry. *Éléments pour une Théorie du Droit de la Consommation*. Bruxelles: Story Scientia, Coll. « Droit et consommation », XVI, 1988) e Gerard Cas (CAS, Gérard; FERRIER, Didier. *Droit de la consommation*. Paris: Presses Universitaire de France, 1986).

<sup>24</sup> Sobre o tema, examinar: MARTINS-COSTA, Judith. Os danos à pessoa no direito brasileiro e a natureza da sua reparação. In: MARTINS-COSTA, Judith (org.). *A reconstrução do direito privado*. São Paulo: RT, 2002, p. 408-446.

<sup>25</sup> De acordo com o seu inciso X: "são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito à indenização pelo dano material e moral

A configuração do dano moral coletivo, causado, difusamente, à sociedade<sup>26</sup>, exige três pressupostos essenciais: 1) a existência de uma conduta (ação ou omissão) lesiva aos interesses e direitos de um número razoável de consumidores ou da coletividade de forma difusa; 2) a gravidade da lesão ou a sua constante reiteração de tal forma que as indenizações individuais dos consumidores não sejam suficientes para fazer com que ulteriores situações semelhantes não venham a ocorrer; 3) a relevância social dos interesses ou direitos lesados com a conduta do fornecedor.

Para haver condenação do fornecedor quanto aos danos morais causados à coletividade, é preciso, *a priori*, que a sua conduta tenha afetado não apenas um único sujeito ou um número exíguo de pessoas. No caso *sub judice*, considerando a quantidade de denúncias encontradas nos sítios eletrônicos *reclame.aqui e consumidor.gov* e amplitude do serviço prestado (rede mundial de computadores, no que se refere às compras online, e uma grande loja nacional), indicam que as práticas propagadas pelas rés atingem uma série de indivíduos.

O tipo de lesão causada para os consumidores deve ser examinada para fins de fixação da indenização pelo dano moral coletivo. Existem situações que, por sua própria natureza, denotam graves prejuízos para os consumidores, como, *v.g.*, as que estejam interligadas com o direito à informação e à boa-fé contratual. No presente caso, estes são refletidos na demora excessiva na entrega de produtos, na não emissão de notas fiscais e na ausência de esclarecimentos referentes a aquisição de seguro/taxa de anuidade do cartão do respectivo estabelecimento.

---

decorrente de sua violação”. Hoje, não mais se discute sobre a possibilidade de reunião de pleitos envolvendo os danos materiais e morais em um mesmo processo, tendo o enunciado sumular 37 do STJ previsto que “São cumuláveis as indenizações por dano material e dano moral oriundos do mesmo fato”. O consumidor deverá ser respeitado como sujeito de direitos e não poderá ser submetido a tratamentos degradantes como se fosse um elemento qualquer.

<sup>26</sup> Sobre o tema, consultar: BESSA, Leonardo Roscoe. Dano moral coletivo. *Revista de Direito do Consumidor* n. 59. São Paulo, Revista dos Tribunais, jul./set. 2006; GRANDINETTI, Luiz Gustavo. Responsabilidade por dano não-patrimonial a interesse difuso (dano moral coletivo). *Revista da Emerj.* V. 3, n. 9, 2000, p. 24-31. BITTAR FILHO, Carlos Alberto. Dano moral coletivo no atual contexto brasileiro. *Revista de Direito do Consumidor* n. 12. São Paulo, Revista dos Tribunais, out-dez, 1994, p. 55. MEDEIROS NETO, Xisto. *Dano Moral Coletivo*. São Paulo: LTR, 2004.

Quanto à relevância social dos interesses ou direitos lesados com a conduta do fornecedor, tem sido mencionada pelo STJ em alguns julgados, porém, entende-se que congregando o CDC normas de ordem pública e de interesse social, qualquer lesão à coletividade se encaixa naquele pressuposto. O reconhecimento do dano moral coletivo e a fixação do seu montante, então, depende da gravidade da lesão ou da sua reiteração no campo concreto. Leciona Riccardo Lorenzzetti que, em matéria de responsabilidade civil, “fala-se de um ‘declínio da responsabilidade individual’, para destacar o fato de que o fenômeno imputativo se desloca do indivíduo para o grupo”. No presente caso, há o desrespeito do fornecedor aos direitos consumeristas referentes à venda de produtos em estabelecimentos comerciais e no meio virtual, tal conduta lesa a sociedade como um todo, expondo todos os indivíduos às práticas ilícitas das rés.

O dano moral coletivo exerce duas funções essenciais cujos efeitos ou resultados esperados com a condenação do fornecedor contribuem para a amenização do panorama atual das relações de consumo marcado por tantas e tamanhas posturas abusivas. A primeira delas é que funciona como *sanção pedagógica*, fazendo que com o fornecedor, após ser compelido a pagar altas somas monetárias, que não se confundem com as indenizações individuais dos consumidores, sinta a necessidade de melhor agir<sup>27</sup>. A segunda função do dano moral coletivo corresponde à *técnica do desestímulo* ou de fazer com que o fornecedor contabilize os seus gastos com as indenizações pagas para os consumidores e chegue à conclusão de que as perdas econômicas justificam a necessidade de cumprimento da lei.

## **2.7 DA INVERSÃO PROBATÓRIA NO VERTENTE CASO SUB JUDICE**

As dificuldades enfrentadas pelos consumidores ao longo dos séculos que se passaram após a Revolução Industrial para explicarem e demonstrarem as razões pelas quais produtos e serviços apresentavam vícios, intensificaram-se com o aumento de diversificados itens complexos colocados no mercado, principalmente, após os dois grandes conflitos de porte mundial. A falta de domínio e de compreensão do que ocorria com os bens que tinham problemas,

<sup>27</sup> BERSTEIN, Horacio Luis. *Derecho Procesal del Consumidor*. Buenos Aires: La Ley, 2003, p. 45.



mesmo quando usados e fruídos regularmente pelos indivíduos, acarretou a necessidade de modificação das regras tradicionais sobre a produção de provas<sup>28</sup>.

Contudo, a experiência judicial revelou que os consumidores não tinham reais possibilidades de explicarem os motivos pelos quais certo bem veio a ser afetado por um vício, conduzindo à necessidade inadiável de determinar que o fornecedor prestasse esclarecimentos sobre a situação concreta<sup>29</sup>. Com a edição do CDC, o inciso VIII, do art. 6º, previu como direito básico do consumidor a facilitação da sua defesa, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências<sup>30</sup>.

O atual Código de Processo Civil Pátrio, instituído pela Lei Federal nº 13.105/16, acolheu definitivamente a “teoria da distribuição dinâmica do ônus da prova”, não mais fazendo menção à necessidade da verificação de pessoa hipossuficiente ou vulnerável para que a carga probatória fosse invertida, determinando que a parte que possua melhores condições técnicas e fáticas a produza<sup>31</sup>.

A inversão do ônus da prova tem como base a facilitação da defesa do consumidor, que, como aduz Bruno Miragem<sup>32</sup>, justifica-se pela desigualdade

<sup>28</sup> Versam sobre o tema: BELLINI JÚNIOR, Antônio Carlos. *A inversão do ônus da prova no Código de Defesa do Consumidor*. São Paulo: Servanda, 2006; CABRAL, Érico de Pina. *Inversão do ônus da prova no Processo Civil do Consumidor*. São Paulo: Método, 2008; GODINHO, Robson Renault. “A distribuição do ônus da prova na perspectiva dos direitos fundamentais”. In: *Leituras complementares de constitucional: direitos fundamentais*.

<sup>29</sup> CHAUMET, Mario Eugenio; MENICOCCI, Alejandro Aldo. El proceso civil ante la crisis de la subjetividad moderna. *Investigación y Docencia*, n. 23. TARUFFO, Micheli. Intervento. *In Le azioni a tutela di interessi collettivi*: Atti del convegno di studio (Pavia, 330-336), giugno 1974). Padova: Cedam, 1976. \_\_\_\_\_. I limiti soggettivi del giudicato e le class actions. *Rivista di diritto processuale*, 1969.

<sup>30</sup> Cf.: STJ, REsp 1.021.261, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª T., DJ 06/05/10. STJ, REsp 951.785, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, 4ª T., DJ 18/02/11; e STJ REsp 1.253.672, Rel. Mauro Campbell Marques, 2ª T., DJ 08/09/11.

<sup>31</sup> Sobre o assunto, consultar: PEYRANO, Jorge; WHITE, Inés Lépori. (coord.). *Cargas probatorias dinâmicas*. Buenos Aires: Rubinzal-Culzoni Editores, s/a. SOUZA, Wilson Alves. “Ônus da prova – considerações sobre a doutrina das cargas probatórias dinâmicas”. *Revista Jurídica dos Formandos em Direito da UFBA*. Salvador: UFBA, 1996, n. 6, p. 247-248.

<sup>32</sup> MIRAGEM, Bruno. *Direito do Consumidor: fundamentos do direito do consumidor; direito material e processual do consumidor; proteção administrativa do consumidor; direito penal do consumidor* – São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2008, p. 348.

fática estabelecida na relação de direito material. . Diante do que foi exposto nas alegações contra o Acionado e do que foi averiguado por esta Promotoria, é visível a suficiência das provas apresentadas pela parte denunciante, havendo considerável probabilidade de que o que foi apontado na Representação tenha, de fato, ocorrido.

Além do que, é preciso ressaltar que se trata de uma relação no qual, de um lado está o consumidor vulnerável e, do outro está uma rede de lojas nacional (quando nos referimos a compras efetuadas em lojas físicas) que possui todas as informações a respeito de seus produtos e tem por objetivo a busca de lucros ou um grande site de comercialização de produtos (ao tratar das compras realizadas no meio virtual), controlador de todas as etapas de comercialização. Desse modo, a fim de resguardar os direitos do consumidor, levando em consideração sua vulnerabilidade, é mais coerente que fosse atribuída à parte denunciada a responsabilidade por provar que sua atuação não foi, com efeito, indevida.

### **III - DA ANTECIPAÇÃO DA TUTELA PRETENDIDA PELO PARQUET.**

O ordenamento jurídico brasileiro assegura a concessão de tutela provisória caso seja verificada a presença de dois requisitos: a probabilidade do direito e o perigo na demora da prestação da tutela jurisdicional (*periculum in mora*), com fulcro no artigo 300 e 305 do Código de Processo Civil. Não há que se negar que esse instrumento de eficácia processual está intimamente conectado com o princípio da razoável duração do processo, com vistas a efetividade e a celeridade processual.

No que concerne à celeridade, destaca-se, de modo relevante inclusive, que foi introduzido na Constituição Federal pela Emenda Constitucional n. 45/2004, o artigo 5º o inciso LXXVIII, disposto a seguir: “A todos, no âmbito

judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantem a celeridade de sua tramitação” <sup>33</sup>.

A probabilidade do direito deve estar evidenciada da maneira devida, quando houver a existência de prova suficiente, que consiste em todos os elementos convergirem no sentido de aparentar a probabilidade das alegações. Para a concessão da tutela de urgência, “não se exige que da prova surja a certeza das alegações, contentando-se a lei com demonstração de ser provável a existência do direito alegado pela parte que pleiteou a medida.”<sup>34</sup>

O fundamental, para que o juiz conceda a medida, seja satisfativa ou cautelar, é que se convença de que as alegações são plausíveis, verossímeis, prováveis. Com efeito, destaca o princípio do livre convencimento motivado do juiz. É notória a necessidade do requerente de aparentar ser o titular do direito que está sob ameaça e que esse direito aparente inclusive merecer proteção jurisdicional. Ademais, é o que prescreve a redação do artigo 84, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor, merecendo destaque, visto que na ação que tenha por objeto o cumprimento da obrigação de fazer ou não fazer, sendo relevante o fundamento da demanda e havendo justificado receio de ineficácia do provimento final, é lícito ao juiz conceder a tutela liminarmente ou após justificação prévia, citado o réu.

Entretanto, não basta apenas a demonstração da probabilidade do direito para configurar o interesse no requerimento da tutela, pois se acrescenta o fator perigo de dano ou o risco ao resultado útil do processo. Dito de outro modo aprofundado. O perigo pode derivar de ação ou de omissão do

<sup>33</sup> Conferir: CARNEIRO, Paulo Cezar Pinheiro; PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. *Novo Código de Processo Civil – Lei 13.105, de 16 de março de 2015 – anotado e comparado*. Rio de Janeiro: Forense, 2015. WAMBIER, Teresa Arruda Alvim; DIDIER JÚNIOR, Fredie; TALAMINI, Eduardo; DANTAS, Bruno (Coords.). *Breves Comentários ao Novo Código de Processo Civil*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015. DIDIER JÚNIOR, Fredie. *Curso de Direito Processual Civil: Teoria da Prova, Direito Probatório, Decisão, Precedente, Coisa Julgada e Tutela Provisória*. 10 ed. rev. atual e amp. Salvador: JusPODIVM, 2016.

<sup>34</sup> Sobre o tema, consultar: CABRAL, Antônio do Passo. Comentários ao art. 976. In: CABRAL, Antonio do Passo; CRAMER, Ronaldo (coords.). *Comentários ao novo Código de Processo Civil*. Rio de Janeiro: Forense, 2015. BUENO, Cassio Scarpinella. *Novo Código de Processo Civil anotado*. São Paulo: Saraiva, 2015. CÂMARA, Alexandre Freitas. *O novo processo civil brasileiro*. São Paulo: Atlas, 2015. FREIRE, Alexandre; DANTAS, Bruno; NUNES, Dierle; DIDIER JR., Fredie; MEDINA, José Miguel Garcia; FUX, Luiz; et al (orgs.). *Novas Tendências do processo civil*. Salvador: Juspodivm, 2014, v. 3.

réu, sendo que há casos em que, conquanto possa ser originado de fato natural, “cumpra ao réu afastá-lo ou minorá-lo, e se ele não o faz, deixando, por negligência, que o risco persista, o autor poderá valer-se da tutela de urgência.”

35.

A rigor, o contexto, exposto nas notícias de fato das representantes, demonstram, primordialmente, tratar-se da comercialização de produtos no meio virtual sem notas fiscais e com excessivo atraso na entrega e da comercialização de cartões de crédito sem esclarecimentos claros para os consumidores. Tais práticas atingem uma grande quantidade de consumidores, devido a sua disponibilidade na internet e o grande porte do estabelecimento comercial. Desse modo, há de se afirmar que restam evidentes a demonstração da probabilidade do direito e o risco ao resultado útil do processo e os crescentes prejuízos, caso as consumidoras tenham que aguardar até o provimento jurisdicional final.

No caso *sub judice*, impõe-se a expedição de ordem liminar, *inaudita altera parte*, com base no art. 12 da Lei n. 7.347/85 (Lei de Ação Civil Pública), uma vez que se encontram caracterizados seus pressupostos jurídicos, quais sejam, a prova inequívoca da verossimilhança do pedido, ou seja, a “fumaça do bom direito”. Há, inexoravelmente, ofensa a direitos legítimos assegurados em sede constitucional e uma violenta transgressão aos princípios que vicejam no universo do Direito das Relações de Consumo.

Além disso, o *periculum in mora* está patenteado na necessidade de inibir, o quanto antes, as referidas práticas abusivas. Existe, sem dúvida, fundado receio de dano a caracterizar o perigo resultante da demora na decisão, pois as rés continuarão firmando comercializando produtos sem notas fiscais, atrasando a entrega de produtos e omitindo informações cruciais sobre os cartões de crédito comercializados, frustrando as expectativas legítimas dos seus das pessoas expostas às suas práticas comerciais, desrespeitando o deveres acessórios da boa-fé, assim como, uma série de normas protetivas aos direitos dos consumidores.

**Diante do exposto, pugna-se pela concessão de MEDIDA**

---

<sup>35</sup> Ibidem, idem.

**LIMINAR, *inaudita altera parte* determinando, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, a contar da intimação da decisão concessiva da liminar, determinando às partes réis, sob pena de pagamento de multa diária no importe de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais):**

**1) No que se refere à CNOVA COMÉRCIO ELETRÔNICO S/A (CASAS BAHIA LTDA-CASASBAHIA.COM), esta deve ser compelida a:**

**1.1 Emitir as notas fiscais de todos os produtos comercializados em seu âmbito de atuação, cumprindo a legislação vigente;**

**1.2 Garantir que os produtos sejam entregues no prazo inicialmente estipulado, respeitando o direito dos consumidores à informação verdadeira, bem como atendendo ao princípio da transparência;**

**2) No que diz respeito a VIA VAREJO S/A, esta deve se comprometer a:**

**2.1 Orientar os funcionários para o fornecimento de todas as informações referentes à venda de cartões de crédito de forma clara e objetiva;**

**2.2 Constar, de forma clara e ressaltada, no contrato de aquisição de cartões de crédito os principais aspectos referentes a tal aquisição, consoante determina o art. 52, incisos I a V, da Lei Federal n. 8.078/90, quais sejam:**

- a) preço do produto ou serviço em moeda corrente nacional;**
- b) montante dos juros de mora e da taxa efetiva anual de juros;**
- c) acréscimos legalmente previstos;**
- d) número e periodicidade das prestações; e**
- e) soma total a pagar, com e sem financiamento.**

**2.3 Facilitar o acesso do consumidor às informações referentes ao cartão de crédito, em conformidade com o direito à informação dos consumidores;**

**2.4. Não efetivar a cobrança de taxas mensais para os cartões de crédito disponibilizados, prevendo valor anual que deverá ser, previamente, comunicado aos consumidores no ato da contratação.**

#### **IV - DO PEDIDO DESTA AÇÃO CIVIL PÚBLICA**

**Em caráter definitivo**, o Ministério Público pugna que seja integralmente mantido o pleito liminar, julgando-se, ao final, procedente esta demanda, determinando-se, sob pena de pagamento de multa diária no valor de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais), sujeita à atualização monetária, a ser recolhida ao Fundo de Reparação de Interesses Difusos Lesados, previsto no art. 13 da Lei nº 7.347/85, sem prejuízo do crime de desobediência, que a UNIESP seja compelidas a:

- 1) A restituírem em dobro os valores pagos de forma indevida e arbitrária pelos consumidores em decorrência da cobrança da taxas mensais concernentes aos cartões de crédito disponibilizados e contratados;**
- 2) Indenizarem os consumidores afetados material e moralmente pelas suas condutas ilícitas;**
- 3) Efetivarem o pagamento de R\$ 200.000,00 (quinhentos mil reais) em razão do dano moral difuso causado à coletividade, nos termos acima expostos;**
- 4) Arcarem com as custas e demais despesas processuais engendradas diante desta medida judicial coletiva, especialmente o ônus da sucumbência.**

#### **V - DOS REQUERIMENTOS DESTA AÇÃO CIVIL PÚBLICA.**

a) seja determinada a citação das partes rés, na pessoa dos seus representantes legais, nos termos do art. 242 e seguintes do CPC/2015, para comparecimento à audiência de conciliação ou mediação a ser marcada por este Juízo, nos moldes do art. 334 do CPC/2015, aproveitando o *Parquet*, na opor-

tunidade, para informar que não possui interesse na autocomposição, conforme § 5º do referido artigo;

b) sejam as rés intimadas para apresentar resposta, caso apresente petição informando desinteresse na autocomposição, nos moldes do art. 334, § 5º, do CPC/2015, no prazo de 15 (quinze) dias, conforme art. 335 do CPC/2015, fazendo constar advertência acerca dos efeitos da revelia caso não ofereça contestação, em atenção ao art. 344 do CPC/2015;

c) a dispensa do pagamento de custas, emolumentos e outros encargos, desde logo, em face do previsto no artigo 18 da Lei n. 7.347/85 e do art. 87 da Lei nº 8.078/90;

d) sejam as intimações do Autor feitas pessoalmente, mediante entrega dos autos, na 4ª Promotoria de Justiça do Consumidor, situada na Avenida Joana Angélica, n. 115, 2º andar, Nazaré, Centro, Salvador-BA, com vista, em face do disposto no art. 236, § 2º, do Código de Processo Civil e no art. 199, inciso XVIII, da Lei Complementar Estadual nº 11/96 (Lei Orgânica do Ministério Público do Estado da Bahia);

**e) a inversão do ônus da prova, em favor da coletividade de consumidores substituída pelo Autor, conforme previsto no art. 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor e art. 373, § 1º, do CPC/2015;**

g) a publicação do edital previsto no artigo 94 da Lei nº 8.078/90, para conhecimento dos interessados e eventual habilitação no feito como litisconsortes;

h) protesta-se provar o alegado por todos os meios de prova admitidos em direito, especialmente pela produção de prova testemunhal e pericial, e, caso necessário, pela juntada de documentos, e por todos os demais instrumentos indispensáveis à cabal demonstração dos fatos articulados na presente inicial..

Atribui-se à causa o valor de R\$ 200.000,00 (duzentos mil reais), para efeitos fiscais.

**Acompanha a presente Ação Civil Pública o procedimento de nº 003.9.116392/2018 – 5º PJC, contendo todas as folhas devidamente carimbadas.**

Termos que pede e espera deferimento.

Salvador, BA, 10 de julho de 2019.

**Joseane Suzart Lopes da Silva**  
**Promotora de Justiça**

**ALICE SAMPAIO FERREIRA**  
**Estagiária de Direito**