

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

EMENTA: DENÚNCIA REALIZADA PELA SRA. CAMILA BORGES DA SILVA FERREIRO SOBRE O DESCUMPRIMENTO DE CONTRATO POR PARTE DA EMPRESA RESINATTO MÁRMORES LTDA-ME- DESRESPEITO AOS CONSUMIDORES QUANTO AO DIREITO DE ATENDIMENTO- OFERTA ENGANOSA- DESCUMPRIMENTO CONTRATUAL- NECESSÁRIA COIBIÇÃO DE TAIS PRÁTICAS EM BUSCA DA EFETIVA PROTEÇÃO DOS INTERESSES E DIREITOS DA COLETIVIDADE CONSUMERISTA.

1. Trata-se de Ação Civil Pública proposta contra a Empresa Resinatto Mármores LTDA-ME e os sócios que a integram por praticarem a citada atividade ilícita e por violarem os artigos 6º, incisos II, IV e VI, 36 e 37 do Código de Defesa do Consumidor;

2. Torna-se essencial a coibição das práticas abusivas detectadas, visto que transgridem a Lei 8.978/90, devendo, assim, ser a problemática encaminhada para o Poder Judiciário.

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 direitos e interesses difusos, coletivos e individuais homogêneos, diante do quanto previsto nos arts. 5º, inciso XXXII, 127, 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, e embasado no quanto previsto nos arts. 6º, incisos IV e VI, 39, inciso VIII, 51, inciso IV, 81, parágrafo único, incisos I a III, 82, inciso I e 90, 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 003.9.75598/2019**, vem, perante Vossa Excelência, propor:

AÇÃO CIVIL PÚBLICA

com pedido de ordem liminar, seguindo o rito ordinário, contra:

- 1) **RESINATTO MÓVEIS E DECORAÇÕES**, pessoa jurídica de direito privado, registrada no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica sob o nº 24.090.017/0001-45, vinculada a Pessoa Física AGOSTINHO SOARES DE MELO sediada na Av. América, nº 441, Chácaras Guanabara, Guararema/ SP, CEP: 08900-000;

- 2) **KLINDECOR MÓVEIS**, pessoa jurídica de direito privado, INAPTA pela Receita Federal, vinculada a Pessoa Física registrada no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica sob o nº 15.678.323/0001-06, sediada na Av. José Rangel Filho, nº 135, Jardim Ponta Alta I, Guarulhos/ SP, CEP: 07179-350, bem como os sócios de tais pessoas jurídicas:

- 3) **JEFERSON SANTOS DE MELO**, brasileiro, inscrito no CPF nº 361.128.378-97 e no RG nº 46916827, SSP/SP, residente e domiciliado na Rua Osvaldo Avilez, 134, CASA A, Jardim Ponte Alta I, Guarulhos/SP, CEP: 07179-300;

4) **PABLO SANTOS DE MELO**, brasileiro, inscrito no CPF nº 404.058.358-25 e no RG nº 49293497, SSP/SP, residente e domiciliado na Av. Gaivotas, 04, Vila Branca, Guarulhos/SP, CEP: 07251415;

5) **JOSILEIDE JESUS DOS SANTOS**, brasileira, inscrita no CPF nº 446.671.595-53 e no RG nº 385107341, SSP/SP, residente e domiciliado na Rua do Galpão, nº 45, CASA 01, Jd. Miriam, São Paulo/SP, CEP: 08142-407;

6) **AGOSTINHO SOARES DE MELO**, brasileiro, inscrito no CPF nº 046.704.208-01 e no RG nº 16585881, SSP/SP, residente e domiciliado na Rua das Gaivotas, nº 45, ÁGUA CHATA, Guarulhos/ SP, CEP: 07251-415, em razão dos pressupostos fáticos e jurídicos, a seguir, aduzidos:

I- DOS PRESSUPOSTOS FÁTICOS QUE ARREGIMENTAM A PRESENTE AÇÃO CIVIL PÚBLICA.

Em 09 de julho de 2019, a 5ª Promotoria de Justiça do Consumidor desta Capital, instaurou o Inquérito Civil nº 003.9.75598/2019 em face da Representação formalizada pela Sra. Camila Borges da Silva Ferreiro, tendo em vista que a empresa RESINATTO MÁMORES LTDA- ME e Agostinho Soares de Melo ME desrespeitam os consumidores, não realizando a entrega dos produtos, que já foram previamente quitados pelos clientes.

A dita representação foi formalizada no dia 24 de abril de 2019, através de correspondência eletrônica enviada para o Portal do Ministério Público da Bahia e direcionada ao Centro de Apoio Operacional às Promotorias de Consumidor (CEACON), vindo a Sra. Camila Borges da Silva Ferreiro a afirmar que “os Srs. Jeferson Santo Melo e Pablo Santos Melo criam empresas variadas (Klindecor e Resinatto), além de empresas individuais, mas após receberem o pagamento não

fazem a entrega”. No dito e-mail, a interessada afirma também que encontrou diversas queixas no Tribunal de Justiça de São Paulo/Guarulhos, em conjunto com numerosas denúncias encontradas no sítio eletrônico *reclame.aqui*.

A declarante relatou que há 06 (seis) meses efetuou a compra de uma mesa com o Sr. Jeferson Santos Melo, correspondente da pessoa jurídica Resinatto Mármore. Aduz ainda que, após receber o pagamento do produto, não fez o envio do item para a consumidora. A Sra. Camila Borges afirma que tentou contato diversas vezes com o fornecedor para verificar o paradeiro do seu produto, sendo comprovado, por mensagens de textos, que o lojista, para disfarçar o atraso do seu trabalho, encaminhou uma série de justificativas, que não podem ser verificadas e não possuem nenhum fundamento, para não ter sido efetuada a entrega da mesa.

A Sra. Camila Ferreiro alega que, após inúmeras tentativas de solucionar o problema, as quais não possuíram êxito, realizou algumas pesquisas a respeito do Sr. Jeferson Santos Melo e da Resinatto Mármore, vindo a encontrar numerosas queixas no TJ-SP/ Guarulhos, assim como no sítio eletrônico *reclame.aqui*. Inclusive, a consumidora afirma que o endereço exposto por eles é de difícil acesso. Entretanto, a empresa continua atendendo novos clientes, porém com prévio agendamento.

A interessada informa que houve o descumprimento do contrato por parte da empresa, bem como informações falsas e ainda ressalta que manteve contato com a central FÉLIX LOGÍSTICA e obteve a afirmação de que esta pessoa jurídica jamais foi contratada para a realização do transporte do multicitado produto. Observa-se que a parte ré tinha a pretensão de ludibriar os consumidores com base em tal alegação, visto que a dita empresa informou que não tinha sido concitada para a concretização da entrega do bem.

Em 16 de maio de 2019, a 5ª Promotoria de Justiça do Consumidor solicitou à Coordenadoria de Segurança e Inteligência (CSI/MPBA) os dados qualificadores das pessoas jurídicas e físicas mencionadas na Representação formalizada. Cumprindo as demandas ministeriais, nas fls. 09 a 22, no dia 28/05/2019, foram entregues as solicitações com os dados das pessoas físicas: Sr. Jeferson Santos Melo, Sr. Pablo Santo Melo, Sr. Agostinho Soares de Melo e Sra. Josileide de Jesus

dos Santos. Em conjunto com os similares dados das pessoas jurídicas Klindecor Móveis e Resinatto Móveis LTDA.

No dia 21 de maio de 2019, a Sra. Camila Borges Ferreiro foi notificada para comparecer à 5ª Promotoria de Justiça do Consumidor, na data 28/06/2019, às 9h30. Nas fls. 45 a 47, foi anexada a ata da audiência, na qual consta que compareceu a consumidora interessada. No decorrer da audiência, a Sra. Camila Ferreiro expôs documentações, como: comprovante de pagamento do produto; *print* de tela do site de vendas dos fornecedores; orientação por parte do PROCON para a consumidora ingressar com ação judicial; contato com o réu via aplicativo de mensagens; cópias de movimentações judiciais e processos encontrados no E-SAJ (TJ-SP/Guarulhos). Sendo assim, a consumidora reuniu informações comprobatórias para demonstrar o descumprimento do contrato por parte da empresa fornecedora.

Diante do exposto, a 5ª Promotoria de Justiça do Consumidor encaminhou cópia integral da Representação em epígrafe para a 1ª Promotoria de Justiça do Consumidor, titularizada pelo Dr. Solon Dias da Rocha Filho, para que adote as providências cabíveis ao caso, relacionadas com os crimes contra as relações de consumo. Urge que providências no campo penal sejam empreendidas com o objetivo de punir os envolvidos em tais atos fraudulentos.

Após a demanda ministerial, realizada no dia 11 de julho de 2019, conforme Portaria de Instauração de Inquérito Civil, foram realizadas pesquisas junto ao sistema PROJUDI do TJ/BA, onde pôde-se constatar que não houve procedimentos judiciais envolvendo as pessoas jurídicas investigadas. Em contrapartida, foram encontradas inúmeras denúncias no sítio eletrônico *reclame.aqui*, as quais estão anexadas nas fls. 101 a 107, demonstrando o caráter coletivo da problemática.

Em 11 de julho do ano de 2019, a 5ª Promotoria de Justiça do Consumidor solicitou à Superintendência Estadual de Defesa do Consumidor (PROCON-BA), à Coordenadoria Municipal de Defesa do Consumidor (CODECON) e ao Núcleo de Combate aos Crimes Cibernéticos (NUCCIBER/MPBA) a verificação da existência de denúncias/ demandas judiciais envolvendo as seguintes empresas: RESINATTO MÁRMORES LTDA., RESINATTO MÓVEIS E DECORAÇÕES e KLINDECOR. Nos dias 22 e 23 de julho, o PROCON e a CODECON, respectivamente, informaram que

não existem, em seus assentamentos, denúncias/ demandas judiciais em face das pessoas jurídicas investigadas.

Em 12 de julho de 2019, o Técnico- Administrativo/ 5ª PJC, Sr. Pedro Henrique Rodrigues, informou que as Notificações nºs 748, 749, 750, 751, 752 e 753/2019, expedidas para as pessoas jurídicas ora investigadas e seus respectivos sócios, não foram recebidas em seus locais de destino. Por conseguinte, certificou-se que tais pessoas (físicas e jurídicas) não se manifestaram nos presentes autos até a supradita data.

Aos 19 dias do mês de agosto do ano de 2019, a 5ª Promotoria de Justiça do Consumidor elaborou a proposta de Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) com as empresas RESINATTO MÁRMORES LTDA-ME e RESINATTO MÓVEIS E DECORAÇÃO, documento que demandava respostas das pessoas jurídicas investigadas, mas não se obteve êxito quanto ao pronunciamento. O que denota que, de fato, os acionados objetivam evadir-se quanto ao cumprimento dos seus deveres legais, lesando os interesses e direitos da coletividade de consumidores.

Na minuta de TAC, na cláusula primeira, deveria a empresa obrigar-se a expor as informações adequadas e claras perante a oferta do seu produto, bem como com a especificação correta das suas características, incluindo, assim, a descrição adequada e precisa do meio de transporte e a empresa utilizada para a entrega do produto ofertado. Na segunda disposição, consta que a Compromissária obrigar-se-ia a cumprir os prazos de entrega e de montagem dos produtos, cientificando o consumidor acerca de eventual atraso, desde que devidamente e comprovadamente justificado, com, no mínimo 03 (três) dias úteis de antecedência.

De acordo com a terceira cláusula do pacto proposto, obrigar-se-ia a Compromissária a apresentar endereço comercial de fácil acesso, para que o consumidor possa encontrá-la e contatá-la sem complicações. Com base na Resolução n. 179/ 2017, expedida pelo Conselho Nacional do Ministério (CNMP), o descumprimento de qualquer uma das cláusulas previstas no dito Termo de Acordo (TAC) implicaria em cominação de multa por infração equivalente a R\$ 10.000,00 (dez mil reais), a ser exigida através do procedimento legal cabível.

Diante do exposto, é perceptível que a questão *in casu* não se trata apenas de problema individual, mas, sim, de direito de natureza coletiva e individual homogênea, haja vista que a conduta da empresa atinge e lesa os interesses de inúmeros consumidores.

II- DOS PRESSUPOSTOS JURÍDICOS QUE FUNDAMENTAM ESTA 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. Detém-se o objetivo de reprimir RESINATTO MÓVEIS E DECORAÇÕES e a KLINDECOR MÓVEIS a continuarem praticando reiteradas práticas lesivas aos direitos consumeristas, estes de vital importância para a proteção da coletividade e harmonia das relações jurídicas.

Assim, por meio da presente demanda, busca-se a proteção dos interesses e direitos de natureza coletiva e individual homogênea, posto que os consumidores devem obter produtos e serviços de qualidade, e aqueles prejudicados pelas práticas da parte ré devem ser indenizados. Diante do exposto, resta evidente a legitimidade do Ministério Público para a propositura desta Ação Civil Pública.

Desta forma, objetiva a presente Ação Civil Pública a proteção dos interesses e direitos dos consumidores que adquiriram produtos e/ou contrataram serviços através do sítio eletrônico gerido pela parte ré e não obtiveram resposta devida, sendo lesados quanto às suas legítimas expectativas. Isso porque, houve um desrespeito à boa-fé objetiva dos contratantes e aos princípios da informação e da transparência.

2.1 OFERTA ENGANOSA: VIOLAÇÃO AO PRINCÍPIO DA CONFIANÇA POR PARTE DOS ACIONADOS.

Dispõe o artigo 37, §1º, do CDC, que é enganosa qualquer modalidade de

informação ou comunicação de caráter publicitário, “inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro” o consumidor a respeito “da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços”¹.

A oferta é considerada enganosa quando há divulgação total ou parcialmente falsa, ou ainda quando há omissão de informações relevantes à compreensão pelo consumidor, das características, qualidades e utilidades do produto ou do serviço objeto do anúncio publicitário. Esta citação é prevista no artigo 37, §3, confirmando que toda e qualquer publicidade que deixe de informar sobre dado essencial do produto.

O princípio da confiança mesmo não estando previsto no CDC, ainda é uma irradiação normativa da boa-fé e está ligado diretamente ao princípio da transparência. A confiança é a credibilidade que o consumidor deposita no produto ou no vínculo contratual como instrumento adequado para alcançar os fins que dele se espera. Será violado o princípio da confiança, sempre que alguma conduta remetida pelo fornecedor, frustre as legítimas expectativas do consumidor. Sendo a confiança sinônimo de lealdade e respeito, nas relações de consumo a mesma é imprescindível. Uma consequência de tal princípio é a vinculação da mensagem publicitária, pois é criada uma expectativa legítima no consumidor que se dirige ao estabelecimento comercial do patrocinador do anúncio e depara-se com a recusa no cumprimento da oferta².

O princípio da confiança vai enfatizar a expectativa dos consumidores, pois alguém não contrata acreditando que será lesado, ou seja, o consumidor contrata

1 Conferir: ALMEIDA, Gregório Assagra. Codificação do Direito Processual Coletiva Brasileiro. Belo Horizonte: Del Rey Editora, 2007.' ALMEIDA, João Batista de. *A Proteção Jurídica do Consumidor*. 3ª. ed. São Paulo: Saraiva, 2002. ALVIM, Arruda; ALVIM, Thereza; ALVIM, Eduardo; MARINS, James. *Código de Defesa do Consumidor Comentado*. São Paulo: RT, 1995. ALMEIDA, Carlos Ferreira de. *Os direitos dos consumidores*. Coimbra: Almedina, 1982 _____. Conceito de publicidade. *Boletim do Ministério da Justiça*, 349, outubro de 1985. _____. *Texto e enunciado na teoria do negócio jurídico*. Coimbra: Almedina, 1992. _____. *Direito do Consumo*. Coimbra: Almedina, 2005.

2 Examinar: MIRAGEM, Bruno. *Direito do Consumidor*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014. _____. MARQUES, Cláudia Lima. *O Novo Direito Privado e a Proteção dos Vulneráveis*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012. _____. MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 3. ed. rev. ampl. e atual. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010. PASQUALOTTO, Adalberto. *Os efeitos obrigacionais da publicidade no Código de Defesa do Consumidor*. São Paulo: RT, 1997.

um serviço acreditando que o mesmo será bem-sucedido, e que o outro polo agirá com lealdade no decorrer da execução do contrato, de modo que não fira a sua confiança. Portanto, quando a Ré formalizou o contrato virtual, comprometeu-se a entregar o produto adquirido (e integralmente pago) e não o fez, frustrou as expectativas dos consumidores, que acreditaram que estavam contratando um serviço seguro e eficiente. Logo, nota-se que a prática das pessoas jurídicas em questão, violam o princípio da confiança e atuam em conjunto com a publicidade enganosa oferecida em seus respectivos endereços eletrônicos.

2.2 DESRESPEITO AO DIREITO A INFORMAÇÃO DOS CONSUMIDORES: TRANSGRESSÃO À BOA-FÉ OBJETIVA E AO DECRETO FEDERAL N. 7.962/2013.

A boa-fé objetiva consiste numa cláusula geral, que deve ser observada nas relações jurídicas, pela qual se impõe às partes o dever de “agir com lealdade e cooperação, abstendo-se de condutas que possam esvaziar as legítimas expectativas da outra parte”³. Ou seja, significa que os indivíduos, ao se relacionarem através de um vínculo jurídico, devem observar condutas que, de forma transparente e honesta, não frustrem as expectativas empreendidas pela outra parte, bem como denotem um compromisso em dar efetividade àquilo que foi acordado outrora. Dessa forma, a observância da boa-fé objetiva nas relações de consumo é imprescindível, sob pena de haver um desequilíbrio, gerando prejuízos e danos a um dos polos.

Ademais, o consumidor, por ser a parte presumidamente vulnerável, merece uma proteção especial no que diz respeito às condutas e práticas realizadas pelo fornecedor e, justamente por isso, o princípio da boa-fé objetiva encontra-se como elemento fundamental que guia as disposições do Código de Defesa do Consumidor. Ainda nesse contexto, a boa-fé objetiva tem uma função limitadora, “que busca coibir atitudes que afrontem os deveres de cooperação”⁴.

3 BRAGA NETTO, Felipe Peixoto. *Manual de Direito do Consumidor*. Salvador: Juspodivm, 2014, p. 67.

4 CINTRA, Antônio Carlos Fontes. *Direito do Consumidor*. Niterói: Impetus, 2011, p. 35.

Desse modo, nota-se que a Ré, ao não cumprir com a obrigação de entregar o produto e não restituir o valor pago pelos consumidores, age de forma contrária aos pressupostos da boa-fé objetiva, posto que ultrapassa os limites da confiança, lealdade e honestidade das relações de consumo.

Os princípios da informação e da transparência, por sua vez, decorrem da boa-fé objetiva e consistem em deveres inerentes à condição do fornecedor, figurando no capítulo referente aos direitos básicos do consumidor do CDC. Pela transparência, busca-se a adoção de medidas, pela parte fornecedora, que favoreçam o claro entendimento do consumidor acerca das características do produto ou serviço a ser contratado, bem como das condições pelas quais o negócio deverá ser realizado⁵.

Ademais, o princípio da transparência é completado pelo direito à informação, previsto no art. 6º, III, CDC. Impõe-se ao fornecedor, no ato da contratação, o dever de divulgar informações claras e verdadeiras sobre o produto ou serviço a ser comercializado, bem como impede a ocultação de dados que influenciem diretamente na decisão do consumidor em realizar ou não o negócio jurídico.

É imprescindível destacar a fragilidade do consumidor frente ao fornecedor, visto que este detém o conhecimento acerca de dados e demais informações sobre o processo de produção e fornecimento de produtos e serviços no mercado de consumo. Esta hipossuficiência ou vulnerabilidade é um traço universal de todos os consumidores e independe de condição financeira ou social, pois reside na menor capacidade que os consumidores têm de comprovar informações inerentes ao processo produtivo ou à própria natureza do produto ou serviço. Por isso, diz-se que é uma “hipossuficiência probatória”⁶.

5 MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*, 6. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011. _____; (coord.). *Diálogo das Fontes. Do conflito à coordenação de normas do direito brasileiro*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012. _____; MIRAGEM, Bruno; BENJAMIN, Antônio Herman. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 3. ed. rev. ampl. e atual. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010. _____; (coord.). *A Nova Crise do Contrato*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2007.

6 Conferir: ALMEIDA, Gregório Assagra. *Codificação do Direito Processual Coletiva Brasileiro*. Belo Horizonte: Del Rey Editora, 2007. ALMEIDA, João Batista de. *A Proteção Jurídica do Consumidor*. 3ª. ed. São Paulo: Saraiva, 2002. ALVIM, Arruda; ALVIM, Thereza; ALVIM, Eduardo; MARINS,

Portanto, quando a Ré formalizou o contrato, comprometeu-se a entregar o produto adquirido (e integralmente pago) e não o fez, frustrou as expectativas dos consumidores, que acreditaram que estavam contratando um serviço seguro e eficiente. Logo, nota-se que a prática da empresa fere os princípios da boa-fé objetiva, transparência e informação, restando lesado o direito adquirido dos consumidores.

O Decreto Federal nº 7.962 de 2013, regula as relações de consumo realizadas por meio eletrônico. Embora os direitos e garantias previstos no Código de Defesa do Consumidor se apliquem as todas as relações de consumo, incluindo a compra e venda por meio eletrônico, tal modalidade de contratação trouxe novos desafios para a proteção do consumidor.

Conforme notado no primeiro artigo do Decreto 7.962, esta regulação abrange três aspectos principais: o direito à informação clara por ocasião da oferta (“ I- informações claras a respeito do produto, serviço e do fornecedor”); a contratação (“II- atendimento facilitado ao consumidor”); e o direito de arrependimento (“III- Respeito ao direito de atendimento”). No suporte fático em questão, a pessoa jurídica “RESINATTO MÁRMORES” descumpriu expressa e claramente os três principais aspectos que concernem o Decreto Federal supracitado. De acordo com as provas coletadas pela Sra. Camila Borges verifica-se tal descumprimento do ordenamento jurídico.

2.3 DOS PREJUÍZOS CAUSADOS AOS CONSUMIDORES EM DECORRÊNCIA DAS PRÁTICAS ILÍCITAS EMPREENDIDAS PELA PARTE RÉ.

A conduta do site de não tomar as devidas providências para que os contratos firmados eletronicamente com os consumidores fossem cumpridos, bem como de não responder às suas solicitações, não estornar as cobranças e não reembolsá-los,

James. *Código de Defesa do Consumidor Comentado*. São Paulo: RT, 1995. ALMEIDA, Carlos Ferreira de. *Os direitos dos consumidores*. Coimbra: Almedina, 1982 _____. Conceito de publicidade. *Boletim do Ministério da Justiça*, 349, outubro de 1985. _____. *Texto e enunciado na teoria do negócio jurídico*. Coimbra: Almedina, 1992. _____. *Direito do Consumo*. Coimbra: Almedina, 2005.

gera aos clientes a pretensão de exigir um ressarcimento, em razão dos prejuízos causados, tanto de ordem material quanto de ordem moral, haja vista o constrangimento passado.

A indenização por danos morais constitui um direito fundamental de todo cidadão, com esteio no art. 5º, incisos V e X da Constituição Federal. Ademais, existem referências infraconstitucionais acerca do tema, dentre as quais é mister destacar o Código de Defesa do Consumidor, que prevê a indenização por dano moral como um direito básico do consumidor, conforme o art. 6º, inciso VI do CDC, que assim versa:

Nesta seara, é interessante salientar que “a indenização pelos danos morais é chamada de indenização compensatória, pois não busca restaurar – o que seria impossível – o estado de coisas anterior ao dano, busca apenas compensar, embora muitas vezes insatisfatório, o sofrimento da vítima”⁷, conforme lição de Felipe Peixoto Braga Netto.

Para além disso, deve-se registrar que a indenização por danos morais cumpre uma dupla função: compensar a vítima e punir o agressor. Esta última, especificamente, trata-se do aspecto pedagógico da indenização, o qual é amplamente aceito pela jurisprudência pátria. Neste sentido, a função pedagógica da indenização tem grande importância, porquanto o abalo financeiro vivenciado pelo indenizante inibe a sua reincidência nas práticas abusivas, bem como serve de exemplo para que outras empresas do mesmo ramo não pratiquem conduta similar.

Destarte, não se pode olvidar que todo e qualquer ato irregular que produza consequências nefastas para os consumidores acarreta a necessidade da reparação devida. Diante do exposto, a Ré deve indenizar todos os consumidores alcançados pelas práticas abusivas e ilícitas empreendidas, sendo compelida, com base no quanto disposto pela parte final do artigo 35, III, do Código de Defesa do Consumidor, a repararem as perdas e danos sofridos pelos compradores.

7 BRAGA NETTO, Felipe Peixoto. *Manual de Direito do Consumidor*. Salvador: Juspodivm, 2014, p. 165.

Acrescente-se ainda que, em razão do art. 18 do CDC, que determina a responsabilidade objetiva do fornecedor, este, nos casos em que o consumidor seja prejudicado em razão de falha na prestação do serviço, independentemente da existência de culpa, deverá responder pela reparação dos danos. Ou seja, o agente deve ser responsabilizado pela simples violação ao direito do consumidor, não importando se teve a real intenção de prejudicar ou causar a situação.

Nesse sentido, a responsabilidade objetiva do fornecedor decorre da Teoria do Risco, pela qual responderá o fornecedor pela simples causação do dano. Assim, “basta ao consumidor a prova do dano *eventos damni* e do nexo causal, ou seja, que houve um dano à sua saúde, integridade física, ou patrimonial e que esse dano decorreu de um evento de consumo”⁸.

2.4 DO DANO MORAL CAUSADO DIFUSAMENTE À COLETIVIDADE DEVIDO ÀS CONDUTAS ILÍCITAS DOS RÉUS.

Neste contexto, a conduta inadimplente da Ré também provoca impactos negativos no âmbito coletivo, maculando o sentimento de confiança que deve guiar as relações de consumo, de modo que resta indubitável o desrespeito da demandada aos valores que imperam na comunidade. Destarte, a ofensa aos direitos da coletividade consumerista revela a necessidade de reparação dos danos morais sofridos no plano difuso, haja vista que o patrimônio valorativo dos consumidores foi atingido de modo injustificável – o que implica a necessidade de fixação de montante indenizatório, para que se mitigue o dano sofrido pela coletividade.

Os danos morais coletivos, como bem frisa Felipe Peixoto Braga Netto, “podem resultar de violações ao patrimônio histórico, cultural e artístico, de lesões ao consumidor, lesões ao meio ambiente”⁹, e decorrem, naturalmente, de “evoluções e mudanças históricas”¹⁰ que produziram a coletivização do fenômeno jurídico, pela

8 CINTRA, Antônio Carlos Fontes. *Direito do Consumidor*. Niterói: Impetus, 2011, p. 60.

9 BRAGA NETTO, Felipe Peixoto. *Manual de Direito do Consumidor*. Salvador: Juspodivm, 2014, p. 213.

10 Idem.

qual criaram-se direitos cujo sujeito é uma quantidade indeterminada de pessoas. Neste limiar, vislumbra-se, isento de dúvidas, que as atitudes empreendidas pela Ré causam a ocorrência de dano moral coletivo.

Em função das práticas abusivas adotadas pela demandada, conforme já explanado, depreende-se a efetiva maculação do interesse público, havendo indeterminabilidade de vítimas, o que, inclusive, dá ensejo à reparação pelo dano moral. Tal reparação abrange uma função repressiva e preventiva (pedagógica), com o fito de inibir práticas semelhantes no futuro.

Ademais, o caso em tela representa, vigorosamente, o atual panorama de afronta e despreço pela função social do contrato no que se refere às relações de consumo. A função social do contrato está prevista no art. 421 do Código Civil e impõe aos contratantes o dever de “observar interesses extracontratuais socialmente relevantes, que se relacionam com o contrato ou são por ele atingidos”¹¹. Segundo Cláudio Godoy¹², a função social do contrato deverá ser obedecida quando estiverem presentes interesses metaindividuais ou que afetem a dignidade da pessoa humana.

No mais, deve-se atentar para o fato de que a definição do montante indenizatório perpassa pela análise do potencial econômico das partes envolvidas. Destarte, torna-se imperiosa a necessidade de fixação de um valor pecuniário representativo, no afã de efetivamente punir a empresa. Não restam dúvidas, portanto, que a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos, sofridos pelos consumidores em razão das práticas abusivas implementadas pelo Site “**RESINATTO MÓVEIS E DECORAÇÕES**”, apresenta-se como algo urgente.

Por derradeiro, visa esta *actio* que a empresa seja responsabilizada civilmente em razão dos danos causados à coletividade de usuários e à sociedade como um todo. Neste viés, apesar de versar esta demanda sobre problemática

11 BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe; *Manual de Direito do Consumidor*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012, p. 341.

12 GODOY, Cláudio Bueno. *Função Social de acordo com o Novo Código Civil*. São Paulo: Saraiva, 2004, p. 132.

coletiva, objetiva o Ministério Público a obtenção de prestação jurisdicional que condene os Requeridos a repararem individualmente os danos morais e materiais sofridos pelos consumidores.

2.5 DA INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA NO VERTENTE FEITO DE NATUREZA COLETIVA.

A princípio, vale ressaltar que o ato de provar é “a atividade de demonstração de um fato ou circunstância de modo a promover o convencimento judicial da sua existência pretérita ou atual.”¹³ Ou seja, a prova representa o instrumento pelo qual um sujeito irá asseverar a existência de um direito seu ou a inexistência de um direito da contraparte.

Neste sentido, conforme expresso no art. 6º, inciso VIII do Código de Defesa do Consumidor, constitui direito básico deste a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova a seu favor. Outrossim, o art. 373 do Código de Processo Civil determina que o ônus da prova incumbe ao autor, em relação ao fato constitutivo de seu direito, ou ao réu, em relação ao fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor. Ademais, o referido dispositivo do *Códex Consumerista* assegura que pode o juiz proceder à inversão do ônus da prova quando for verossímil a alegação do consumidor ou quando for ele hipossuficiente.

Nesta seara, faz-se necessário relembrar a noção de hipossuficiência do consumidor frente ao fornecedor. Dessa forma, como bem explica Bruno Miragem, a noção de hipossuficiência do consumidor diz respeito à “falta de condições materiais de instruir adequadamente a defesa de sua pretensão, inclusive com a produção de provas necessárias para demonstração de suas razões no litígio.”¹⁴

Logo, a inversão do ônus da prova em favor do consumidor consagra este entendimento, tendo em vista que o fornecedor é quem detém os conhecimentos

13 MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016, p. 236.

14 MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016, p. 234.

sobre todo o processo de fabricação e comercialização do produto ou serviço, de modo que se torna muito mais fácil para a Ré comprovar a existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito dos direitos dos consumidores, ao invés destes provarem os fatos constitutivos dos seus direitos.

No caso *sub analise*, há respaldo jurídico para que ocorra a inversão do ônus da prova, haja vista que é uma situação efetiva de hipossuficiência, pois o consumidor se encontra em desvantagem técnica em relação à empresa fornecedora. Nesse raciocínio, com base no quanto exposto *supra*, deve ser o ônus da prova invertido, nos moldes previstos no art. 6º, inciso VIII, da Lei 8.078/90.

2.6 DA DESCONSIDERAÇÃO DA PERSONALIDADE JURÍDICA E DA RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA E OBJETIVA COM OS COMERCIANTES.

A desconsideração da personalidade jurídica consiste no afastamento pontual da diferenciação entre os patrimônios da pessoa jurídica e de seus sócios, de modo a responsabilizá-los pelos débitos da empresa, sempre que for comprovado algum uso indevido do patrimônio desta ou favorecimento pessoal, consoante determina o art. 50 do Código Civil Pátrio. No entanto, não se trata de considerar ou declarar nula a personalidade jurídica da empresa, mas “evitar o abuso ou a fraude, sem comprometer o instituto da pessoa jurídica, isto é, sem questionar a regra da separação de sua personalidade e patrimônio em relação a seus membros”¹⁵.

Nessa perspectiva, conforme o art. 28 do CDC, pode o juiz desconsiderar a personalidade jurídica, sempre que houver, em detrimento do consumidor, abuso de direito, excesso de poder, infração da lei, fato ou ato ilícito ou violação dos estatutos ou contrato social. Além disso, o § 5º do referido dispositivo acentua que “também poderá ser desconsiderada a pessoa jurídica sempre que sua personalidade for, de alguma forma, obstáculo ao ressarcimento de prejuízos causados aos consumidores”.

15 CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de Direito do Consumidor*. São Paulo: Atlas S.A., 2014, p. 390.

As novas premissas da teoria geral dos contratos superaram os paradigmas clássicos, fincados no caráter absoluto do princípio da autonomia da vontade e do *pacta sunt servanda*, brocardo latino que diz que os pactos assumidos devem ser respeitados. Hodiernamente, o fornecedor continua tendo liberdade para atuar no mercado, mas não de forma arbitrária e desmedida, conforme acentua Nathalie Souphanor.¹⁶ Na verdade, houve um aumento da intervenção estatal nas relações privadas, no intuito de inibir a ocorrência de abusos sem um efetivo controle.

A despeito da autonomia privada da Acionada, não poderia jamais, utilizando-se do seu poder de fornecedor, negar-se a cumprir os termos contratuais, devendo arcar com a indenização dos consumidores e o ressarcimento necessário dos valores pagos. Não se pode admitir que os consumidores sejam lesados em seus interesses econômicos pela não entrega do produto adquirido, os quais foram devidamente pagos, em razão da inadimplência da empresa. Dessa forma, impõe-se a desconsideração da personalidade jurídica da empresa acionada, com base no caput do art. 28 da Lei n. 8.078/90 em decorrência da flagrante infração à lei.

Para além disso, de acordo com o § 1º do art. 25 da Lei 8.078/90, havendo mais de um responsável pela causação do dano, todos responderão solidariamente pela reparação. Desse modo, caso haja mais de um responsável pela falha no cumprimento do contrato, isto é, pela não entrega do produto aos consumidores e pelo não estorno e ressarcimento, é indispensável que os agentes respondam solidariamente, no intuito de reparar os danos materiais e morais sofridos pelos consumidores.

III – DA ANTECIPAÇÃO DA TUTELA PLEITEADA PELO MINISTÉRIO PÚBLICO.

O Ordenamento Jurídico Brasileiro permite que, em situações nas quais a realização do direito não possa ser postergada até a sentença final do processo, seja concedida, sob forma de liminar, a tutela antecipada. A possibilidade da antecipação da tutela advém do entendimento de que “nada adianta a prestação

16 SOUPHANOR, Nathalie. *L'influence du droit de la consommation*, p. 35 e seq.

jurisdicional precisa, mas intempestiva”¹⁷, de modo que “quando a justiça tarda, ela na verdade falha”¹⁸.

Dispõe o § 3º do art. 84 do Código de Defesa do Consumidor que o juiz poderá conceder a antecipação da tutela quando for relevante o fundamento da demanda e houver justificado receio de ineficácia do provimento final. Ademais, aduz o art. 273 do Código de Processo Civil que, além dos requisitos supracitados, o juiz deverá verificar a verossimilhança da alegação.

Nesse mesmo contexto, acrescenta Ricardo de Barros Leonel que “a concessão de medidas de caráter liminar depende da demonstração de urgência do provimento e da plausibilidade dos fundamentos jurídicos invocados pelo postulante, analisados pelo magistrado em cognição sumária (*periculum in mora* e o *fumus boni iuris*)”¹⁹. Zavascki, ao discorrer sobre os elementos necessários para que a pretensão judicial seja antecipada, assevera que: “atento, certamente, à gravidade do ato que opera restrição a direitos fundamentais, estabeleceu o legislador, como pressuposto genéricos, indispensáveis à qualquer das espécies de antecipação da tutela, que haja (a) prova inequívoca e (b) verossimilhança da alegação”²⁰.

In casu, vislumbram-se os requisitos que autorizam a concessão liminar da tutela pretendida, pois existe prova inquestionável das práticas abusivas implementadas pela Ré, conforme acima exposto. Ademais, caso não deferida a medida, a Acionada continuará descumprindo os termos contratuais, não zelando para que os produtos adquiridos e os serviços ofertados, em seu site, sejam devidamente entregues e cumpridos.

Segundo Marinoni, “é preciso, portanto, que os operadores do Direito compreendam a importância desse instituto e o usem de forma adequada. Não há razão para timidez no uso da tutela antecipatória, pois o remédio surgiu para

17 LEONEL, Ricardo de Barros. *Manual do Processo Coletivo*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2002, p. 294.

18 Idem.

19 LEONEL, Ricardo de Barros. *Manual do Processo Coletivo*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2002, p. 298.

20 ZAVASCKI, Teori Albino. *Antecipação da Tutela*. 12. ed. rev. e ampl. São Paulo: Saraiva, 1999, p. 75

eliminar um mal que já está instalado”²¹. Neste sentido, a tutela antecipatória permite perceber que “não é a ação (o agir, a antecipação) que pode causar prejuízo, mas também a omissão”²². O juiz que se omite, complementa o processualista, “é tão nocivo quanto o juiz que julga mal”²³. Logo, a concessão da medida liminar nesta presente ação é fundamental para a efetividade da prestação jurisdicional.

No caso *sub judice*, impõe-se a expedição de medida 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. Há, inexoravelmente, ofensa a direitos legítimos assegurados em sede constitucional e uma inaceitável transgressão aos princípios que norteiam a dinâmica das relações de consumo, posto que a parte acionada, por meio de práticas abusivas, prejudica os interesses dos consumidores.

Outrossim, o *periculum in mora* encontra respaldo na necessidade de inibir, o quanto antes, a referida prática abusiva. Existe, sem dúvida, fundado receio de dano a caracterizar o perigo resultante da demora na decisão, pois a Acionada continuará agindo de modo arbitrário, desrespeitando os ditames contratuais e, por conseguinte, os interesses dos consumidores.

Diante do exposto, pugna-se pela concessão de MEDIDA LIMINAR, inaudita altera parte, para que a parte ré, no prazo de 72h, a contar da intimação da decisão concessiva da liminar, sob pena de pagamento de multa diária no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), sujeitos à atualização monetária, para serem recolhidos ao Fundo previsto no art. 13 da Lei nº 7.347/85, sem prejuízo de configuração do crime de desobediência, seja compelida, nos seguintes termos, a:

1 – Cumprir os termos contratuais, divulgados por meio eletrônico ou outras formas de comunicação, bem como adotar todas as providências cabíveis para efetivar a entrega dos produtos e/ou serviços, conforme

21 MARINONI, Luiz Guilherme. *A Antecipação da Tutela*. 8. ed. rev. e ampl. São Paulo: Malheiros, 2004, p. 24.

22 Idem.

23 Idem.

pactuado com os consumidores, respeitando-se, assim, os ditames previstos na Lei Federal nº 8.078/90 e no Decreto Federal nº 7.962/13;

2 – Responder às solicitações dos consumidores, estornando as cobranças indevidas e reembolsando-os quando solicitado diante da não entrega do produto adquirido, respeitando o quanto contratado pelos consumidores;

3 – Efetivar a entrega dos produtos adquiridos pelos consumidores, no prazo contratualmente previsto, e em condições de perfeito uso, com base na cláusula geral da boa-fé objetiva;

4 – Disponibilizar, em local de destaque e de fácil visualização no sítio eletrônico, as seguintes informações: nome empresarial e número de inscrição do fornecedor, quando houver, no Cadastro Nacional de Pessoas Físicas ou no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda; endereço físico e eletrônico, e demais informações necessárias para sua localização e contato;

5 – Disponibilizar, em local de destaque e fácil visualização, características essenciais do produto ou do serviço, incluídos os riscos à saúde e à segurança dos consumidores; discriminação, no preço, de quaisquer despesas adicionais ou acessórias, tais como as de entrega ou seguros; condições integrais da oferta, incluídas modalidades de pagamento, disponibilidade, forma e prazo da execução do serviço ou da entrega ou disponibilização do produto; e informações claras e ostensivas a respeito de quaisquer restrições à fruição da oferta, de acordo com o Decreto nº 7.962/13;

6 – Deverá, a fim de garantir o atendimento facilitado ao consumidor no comércio eletrônico, 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, bem como confirmar imediatamente o recebimento das demandas do consumidor através do mesmo meio por esse empregado;

7 – Respeitar o cumprimento das condições da oferta feita por meio do comércio eletrônico, com a entrega dos produtos e serviços contratados, observados prazos, quantidade, qualidade e adequação;

8 – Deverá constar, de forma clara e objetiva, na página eletrônica da empresa na INTERNET, o número do SAC, e este deve obedecer aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade, cumprindo-se os termos do Decreto Federal nº 6.523/08.

IV – DO PEDIDO DA PRESENTE AÇÃO CIVIL PÚBLICA.

Em caráter definitivo, pugna o Ministério Público **que seja integralmente mantido o pleito liminar, julgando-se, ao final, procedente esta demanda, DECRETANDO-SE A DESCONSIDERAÇÃO DA PERSONALIDADE JURÍDICA DA RÉ,** determinando-se, sob pena de pagamento de multa diária no valor de R\$ 10.000,00 (dez 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 as pessoas jurídicas acionadas e seus sócios sejam compelidos:

1 – A restituir em dobro e de forma corrigida e atualizada todos os montantes pagos pelos consumidores que não receberam os produtos adquiridos e/ou os serviços contratados;

2 – A indenizar todos os consumidores que sofreram danos materiais e morais diante das práticas abusivas encetadas pela mesma, a fim de que sejam ressarcidos;

3 – A efetivar o pagamento de R\$25.000,00 em razão do dano moral difuso causado à coletividade, nos termos acima expostos;

4 – A arcar com as custas e demais despesas processuais engendradas diante desta medida judicial coletiva, especialmente o ônus da sucumbência.

V - DOS REQUERIMENTOS DESTA MEDIDA JUDICIAL COLETIVA.

a) seja determinada a citação da parte ré, na pessoa do seu representante legal, a fim de que, advertida da sujeição aos efeitos da revelia, a teor do atual Código de Processo Civil, apresente, querendo, resposta à demanda ora deduzida, no prazo de 15 (quinze) dias;

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

c) sejam as intimações do Autor feitas pessoalmente, mediante entrega dos autos, na 5ª 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);

d) 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) 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;

f) o encaminhamento de ofícios para a Polícia Federal, a Delegacia do Consumidor e a Delegacia que lida com os crimes contra o Patrimônio para que prestem informações sobre a existência de procedimento destinado a apurar a atuação indevida multicitada Empresa e/ou dos sócios;

g) 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 no presente inicial.

Atribui-se à causa o valor de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais), para efeitos fiscais.

Acompanha a presente ação civil pública o Inquérito Civil nº 003.9.75598/2019 - PJC, contendo todas as folhas devidamente carimbadas.

Termos em que pede e espera deferimento.

Estado da Bahia, Cidade do Salvador.

Ano 2019, 10 de outubro.

JOSEANE SUZART LOPES DA SILVA

Promotora de justiça