



Número: **8028992-79.2021.8.05.0001**

Classe: **AÇÃO CIVIL PÚBLICA CÍVEL**

Órgão julgador: **6ª VARA DE RELAÇÕES DE CONSUMO DA COMARCA DE SALVADOR**

Última distribuição : **18/03/2021**

Valor da causa: **R\$ 200.000,00**

Assuntos: **Responsabilidade do Fornecedor, Produto Impróprio**

Segredo de justiça? **NÃO**

Justiça gratuita? **SIM**

Pedido de liminar ou antecipação de tutela? **SIM**

Partes		Procurador/Terceiro vinculado	
MINISTERIO PUBLICO DO ESTADO DA BAHIA (AUTOR)			
MARCILIO DUARTE RIBEIRO EIRELI - EPP (REU)			
ACADEMIA DE ESPORTES ALTO ASTRAL LTDA - ME (REU)			
ACADEMIA DE ESPORTES BELA VISTA LTDA (REU)			
ALPHA FITNESS E SWIMMING INCORPORACAO IMOBILIARIA LTDA - ME (REU)			
ACADEMIA DE ESPORTES ALTO ASTRAL LTDA - ME (REU)			
RML EMPREENDIMENTOS LTDA. - EPP (REU)			
ACADEMIA DE ESPORTES RPC LTDA (REU)			
ACADEMIA DE GINASTICA BARRA LTDA (REU)			
PG ACADEMIA DE GINASTICA EIRELI - ME (REU)			
Documentos			
Id.	Data da Assinatura	Documento	Tipo
96573021	18/03/2021 17:22	IC 111583-2020- Academias ALPHA FITNESS - Ação Civil Pública	Petição



MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DA BAHIA

5ª Promotoria de Justiça do Consumidor
Av. Joana Angélica, 1312, Nazaré
Bloco principal, 2.º andar
Salvador/Bahia – CEP 40050-001
Tel.: (71) 3103-6801 – Fax: (71) 3103-6812

**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.**

IDEA/MPBA: Inquérito Civil n.º 003.9.111583/2020.

EMENTA: AÇÃO CIVIL PÚBLICA – REDE DE ACADEMIAS “ALPHA FITNESS” – PESSOAS JURÍDICAS DISTINTAS COM ATUAÇÃO EM SALVADOR-BA MEDIANTE O NOME FANTASIA MENCIONADO – CONDIÇÕES CONTRATUAIS GERAIS UTILIZADAS PELAS DITAS EMPRESAS CONTENDO DISPOSIÇÕES ARBITRÁRIAS - IDENTIFICAÇÃO DE CLÁUSULAS ABUSIVAS EM CONTRATOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ATINENTES AO CONDICIONAMENTO FÍSICO DOS CONSUMIDORES – ÓBICES E DIFICULDADES PARA A SUSPENSÃO E/OU CANCELAMENTOS DOS VÍNCULOS JURÍDICOS MORMENTE NO DECORRER DA PANDEMIA COVID-19 – MULTAS E COBRANÇAS INDEVIDAS - DEMAIS ARBITRARIEDADES DETECTADAS PELO MINISTÉRIO PÚBLICO DA BAHIA – TRANSGRESSÃO AO CÓDIGO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – VIOLAÇÃO À BOA FÉ OBJETIVA E AO PRINCÍPIO DA TRANSPARÊNCIA – MÁCULA AO DEVER DE INFORMAR – AUSÊNCIA DE ESTORNO E DE REEMBOLSO DAS COBRANÇAS ABUSIVAS – ÓBICES AO RESSARCIMENTO DOS CONSUMIDORES – PROPOSTA DE TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA (TAC) REJEITADA PELAS EMPRESAS AVERIGUADAS – DEVER DE O PARQUET ATUAR NA DEFESA DOS INTERESSES COLETIVOS E

1



Assinado eletronicamente por: JOSEANE SUZART LOPES DA SILVA - 18/03/2021 17:20:30
<https://pje.tjba.jus.br:443/pje/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=2103181720303380000093850448>
Número do documento: 2103181720303380000093850448

Num. 96573021 - Pág. 1





INDIVIDUAIS HOMOGÊNOS DOS CONTRATANTES DE TAIS ATIVIDADES – RELEVÂNCIA DO CONDICIONAMENTO FÍSICO PARA A SAÚDE E VIDA DOS CONSUMIDORES — INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA – PLEITO DE ANTECIPAÇÃO DA TUTELA PRETENDIDA – PROCEDÊNCIA DESTA AÇÃO CIVIL PÚBLICA.

1. Trata-se de Ação Civil Pública proposta contra as empresas da Rede "ALPHA FITNESS", sediadas em Salvador-BA, em razão da existência de cláusulas abusivas no contrato de prestação de serviços de condicionamento físico, bem como de práticas arbitrárias, mormente a suspensão e/ou cancelamento na Pandemia COVID-19;

2. As práticas abusivas são flagrantes transgressões à Lei Federal n.º 8.978/90, perpetuando danos observáveis em caráter coletivo e individual homogêneo; razão pela qual devem ser coibidas também em sede de tutela provisória.

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 artigos 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 Orgânica 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 nos artigos 81, parágrafo único, incisos II e III, 82, inciso I, e 90, além dos arts. 6º, incisos IV, 39, inciso V e 51, parágrafo 1º, inciso I a III, 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 n.º 003.9.111583/2020 e na Notícia de Fato n.º 003.9.102397/2020**, vem, perante Vossa Excelência, propor:

2





ACÇÃO CIVIL PÚBLICA

com pedido de tutela provisória de urgência antecipada, seguindo-se o rito previsto nos arts. 300 e seguintes da Lei n.º 13.105/15, em face das seguintes pessoas jurídicas:

- 1) **RML ACADEMIA DE GINÁSTICA LTDA**, de nome fantasia **ACADEMIA ALPHA FITNESS PARALELA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n.º 26.767.445/0001-95, com endereço na Avenida Luiz Viana Filho, n.º 8544, Pavimento Piso, Loja 401/402, Shopping Paralela, Paralela, Salvador/BA, CEP 41.730-101; endereço eletrônico: financeiroparalela@academiaalphafitness.com.br; **a primeira ré**;
- 2) **ACADEMIA DE ESPORTES ALTO ASTRAL**, de nome fantasia **ALPHA FITNESS**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n.º 40.620.999/0002-77, com endereço na Rua Cassilandro Barbuda, n.º 620, Costa Azul, Salvador/BA, CEP 41.760-110; endereço eletrônico: financeiro@academiaalphafitness.com.br; **a segunda ré**;
- 3) **ACADEMIA DE ESPORTES BELA VISTA LTDA**, de nome fantasia **ACADEMIA ALPHA FITNESS**, inscrita no CNPJ sob o n.º 27.605.988/0001-79, instalada na Alameda Euvado Luz, n.º 92, Shopping Bela Vista, Salão Comercial 34/35.2, 2º piso, Horto Bela Vista, Salvador/BA, CEP 41.098-020; endereço eletrônico: leandro@academiaalphafitness.com.br; **a terceira ré**;
- 4) **ALPHA FITNESS E SWIMMING INCORPORACAO IMOBILIARIA LTDA**, nome fantasia **ALPHA FITNESS**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n.º 08.107.163/0001-80, instalada na Avenida Alphaville, n.º 522, Alpha Business, sala 302, Alphaville I, Salvador/BA, CEP 41.701-

3





015, endereço eletrônico:
financeiro@academiaalphafitness.com.br; **a quarta ré;**

5) ACADEMIA DE ESPORTES ALTO ALTRAL LTDA (UNIDADE MATATU/VILA LAURA), de nome fantasia **ALPHA FITNESS,**

peessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob n.º 40.620.999/0001-96, localizada na Rua Prof. Alfredo Rocha, n.º 138, Matatu, Salvador/BA, CEP 40.270-150, Salvador-BA; endereço eletrônico: financeiro@academiaalphafitness.com.br; **a quinta ré;**

6) ACADEMIA DE ESPORTES PARALELA LTDA, de nome

fantasia **ALPHA FITNESS PARARELA,** pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob n.º 27.299.979/0001-05, localizada na Avenida Luís Viana Filho, n.º 8544, Loja B 126, Piso L1, Shopping Paralela, Salvador/BA, CEP 41.730-101; endereço eletrônico: financeirorml@academiaalphafitness.com.br; **a sexta ré;**

7) ACADEMIA DE ESPORTES RPC LTDA, de nome fantasia

ALPHA FITNESS, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n.º 32.955.059/0001-20, localizada na Rua Doutor Raimundo Magaldi, 265, Esquina com a Rua Professor Cassilandro Barbuda, Costa Azul, Salvador/BA, CEP 41.760-020, Salvador-BA; endereço eletrônico: leandro@academiaalphafitness.com.br; **a sétima ré;**

8) ACADEMIA DE GINÁSTICA BARRA LTDA, de nome fantasia

ALPHA FITNESS BARRA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n.º 28.222.574/0001-23, localizada na Avenida Centenário, Pavimento Piso L4, 401/402, Chame-Chame, Salvador/BA, CEP 40.157-151, Salvador-BA; endereço eletrônico: financeirobarra@academiaalphafitness.com.br; **a oitava ré;**

4





9) PG ACADEMIA DE GINÁSTICA LTDA, de nome fantasia **ALPHA FITNESS PITUBA**, 14.927.499/0001-91, localizada na Rua Aristides Fraga Lima, 217, Térreo, Pituba, Salvador-BA, 41.810-315; endereço eletrônico: amorim@vbpa.com.br; **a nona ré**; diante dos pressupostos fáticos e jurídicos expostos, a seguir, aduzidos:

I – DOS PRESSUPOSTOS FÁTICOS QUE NORTEIAM A PRESENTE AÇÃO CIVIL PÚBLICA.

Em 18 de junho de 2020, a Sra. Bruna Vasconcelhos Correia Pereira enviou correspondência eletrônica¹ para o Ministério Público da Bahia, informando que a academia Alpha Fitness, unidade situada no Shopping Paralela, nesta capital, estaria gerando dificuldades para o cancelamento do plano de condicionamento de atividades físicas contratado. Asseverou a consumidora que utilizava o limite do cartão de crédito a título de “compra parcelada” e a mencionada pessoa jurídica estava impondo óbices para o atendimento do seu pleito, porquanto fora “totalmente ignorada” pela citada Acionada. Ainda, a aludida Senhora demonstrou ter perdido o interesse na prestação do serviço por conta da situação vigente, sendo, todavia, desconsiderados os seus requerimentos. Na mesma data do questionamento em tela, o Centro de Apoio Operacional às Promotorias de Justiça do Consumidor desta capital (CEACON/MPBA) determinou a distribuição do expediente².

Em 30/06/2020, o feito foi registrado e tombado sob o número 003.9.111583/2020 e direcionado à 4ª Promotoria de Justiça do Consumidor da Capital³, por guardar conexão com o procedimento n.º 003.9.102397/2020. Neste, nota-se a irrisignação da Sra. Shirley Pereira dos Santos onde aduz que “venho relatar a situação de desrespeito com os consumidores do serviço prestado pela academia Alpha Fitness (CNPJ 40.620.999/0002-77/Razão social Academia de Esportes Alto Astral Ltda)”. Trata-se da unidade localizada no Costa Azul e que

¹ Verificar fls. ID MP 1414132 – pág. 01 e ID MP 1414132 - pág. 2 dos autos.

² Conforme observa-se na fl. ID MP 1414134 (pág. 1) do Inquérito Civil nº 003.9.111583/2020.

³ Conforme observa-se na fl. ID MP 1414133 (pág. 1) do Inquérito Civil nº 003.9.111583/2020.



“está inviabilizando o cancelamento de matrícula (plano anual) para quem assim optar”. Por conta da pandemia, afirma que “a prestação de serviços encontra-se suspensa. A academia suspendeu a cobrança de todos os alunos que têm o ‘plano recorrente’ (plano que cobra mês a mês), não dando opção de suspensão e nem cancelamento a quem tem outro plano (plano que desconta o valor total anual da matrícula, ainda que dividida em parcelas)”. Complementa que “Estou, desde abril, tentando contato com a academia (email, telefone, instagram), para solicitar o cancelamento do meu plano e não obtive sucesso. Já vi, no Instagram da academia, outros alunos tentando contato”. Alegaram, em resposta ao pleito da consumidora que estão “sem os funcionários dessa área e que eu teria que esperar o final da pandemia, para comparecer pessoalmente e solicitar o cancelamento da minha matrícula ou ter os meses pagos e não utilizados acrescidos ao final do meu plano”.

Em resposta à Notificação expedida pela 4ª Promotoria de Justiça do Consumidor⁴ em 2020, a ACADEMIA DE ESPORTES PARALELA LTDA, unidade situada no Shopping Paralela⁵, prestou informações⁶, aduzindo que a pandemia tem causado consequências graves por todo o País. Cita o Decreto Legislativo n.º 06, de 2020, que reconheceu estado de calamidade pública, bem como a Lei Federal n.º 13.979/2020, que decretou estado de emergência de saúde pública de importância internacional. Ademais, o reconhecimento da situação de emergência no território baiano, conforme Decreto nº 19.549/2020, bem como no âmbito do município de Salvador, de acordo com o Decreto nº 32.268/2020. Os referidos atos normativos adotaram diversas medidas de enfrentamento para a grave problemática vivenciada, aduzindo este último a suspensão do funcionamento de determinadas atividades, conforme rol do art. 5º.

Argumenta adrede que restou suspenso o funcionamento das academias de ginástica, estabelecendo que o não cumprimento da norma configuraria na aplicação de penalidades e sanções, inclusive, no que couber, cassação da licença de funcionamento⁷. A referida Ré afirma que o setor das academias de ginástica foi um dos mais afetados economicamente pelas medidas de isolamento social, estando sob receitas negativas, sem condições de

⁴ Conforme fl. ID MP 1433490 (pág. 1) do Inquérito Civil nº 003.9.111583/2020.

⁵ Conforme fls. ID MP 1474525 (pág. 1) a ID MP 1474525 (pág. 12) do Inquérito Civil nº 003.9.111583/2020.

⁶ Datado de 15 de julho de 2020.

⁷ Conforme fls. ID MP 1474525 (pág. 2) e ID MP 1474525 (pág. 3) do Inquérito Civil nº 003.9.111583/2020.



manutenção de despesas ordinárias⁸. Alega, ainda, fato imprevisível e inevitável para qual o fornecedor não deu causa, e com o objetivo de impedir o fechamento da Empresa, foi obrigada a suspender contratos de trabalho dos seus empregados. O consequente afastamento da equipe de trabalho de suas atividades foi promovido principalmente na área administrativa e comercial, o que teoricamente fundamenta as dificuldades no cancelamento dos contratos.

A Ré menciona que tal carência não configura desrespeito às normais consumeristas, pois, a todo momento, informa aos clientes acerca das deliberações dos órgãos e autoridades públicas sobre as atividades do setor. Em consequente, assinala a obediência à “Recomendação Conjunta nº 002-20 – Coronavírus – Academias e Centros Desportivos”, expedido pelo PROCON-BA⁹, Conselho Regional de Educação Física e pela OAB-BA, através de sua Comissão de Proteção ao Direito do Consumidor¹⁰, anexando o teor de tal documento¹¹. Esse estabelecia que o fornecedor deveria garantir, de forma clara, precisa e adequada, “[...] a mais ampla divulgação, sobre todas as informações que envolvam a retomada do serviço de acompanhamento e monitoramento da prática desportiva [...]”¹².

Apregoa que o mesmo documento assevera que o consumidor dispõe de 04 (quatro) opções, alternativamente, à sua escolha. Em primeira hipótese, “(a) obter a compensação dos dias não frequentados, ou das aulas específicas não ministradas, por meio de reposição ou acréscimos de dias a serem frequentados, válidos até o fim do contrato, cabendo renovação”. Como segunda opção, poderia “(b) conciliar eventual compensação, ou *upgrade* do seu plano de atividades, englobando outros serviços especiais ou adicionais, que possam ser oferecidos”. A terceira possibilidade seria de “(c) conciliar eventuais outras formas de compensação, que possam ser negociadas individualmente”. E por fim, a quarta opção: “(d) exauridas as negociações, solicitar o cancelamento do contrato e obter reembolso proporcional aos dias não frequentados, sem penalidades às partes”.

⁸ Conforme fl. ID MP 1474525 (pág. 4) do Inquérito Civil nº 003.9.111583/2020.

⁹ Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor.

¹⁰ Conforme fl. ID MP 1474525 (pág. 5) do Inquérito Civil nº 003.9.111583/2020.

¹¹ Conforme fls. ID MP 1474525 (pág. 57) a ID MP 1474525 (pág. 62) do Inquérito Civil nº 003.9.111583/2020.

¹² Conforme fl. ID MP MP 1474525 (pág. 8) do Inquérito Civil nº 003.9.111583/2020.





A defesa informa, ainda, que foi possível suspender a cobrança mensal dos alunos que optaram pela forma de pagamento por meio de débito recorrente no cartão de crédito (DCC). No entanto, afirma que não seria possível tal atitude frente aos alunos que realizaram a compra parcelada no cartão de crédito, dado que o estorno dos valores, nessa modalidade, não era automático, tornando-o inviável. A acionada explica que para a aplicabilidade no referido reembolso, seria necessária a análise individual dos alunos; o que em consequência da redução de funcionários – em razão da diminuição de gastos – não seria possível na data da referida peça processual, quando as atividades ainda não tinham retornado. **Ora, a necessidade de racionar eventuais gastos também era essencial para que o vulnerável consumidor sobrevivesse durante o período de pandemia, sendo que as cobranças automáticas – sem a contraprestação pactuada – afetaram a vida dos destinatários finais, que não tiveram os seus pleitos atendidos quando eram extremamente indispensáveis.**

Sobre a forma de pagamento parcelada, a empresa disponibilizou nas dúvidas frequentes de seu sítio eletrônico, um tópico respondendo como ficaria esses casos específicos, com o seguinte título: "Pera... mas você disse que congelará os 'pagamentos recorrentes'. Eu paguei meu plano parcelado no cartão de crédito! Como funcionará pra mim?", explanando a desigualdade entre seus clientes¹³. Por fim, a demandada relata que, a todo momento, manteve disponível ao consumidor meios de comunicação referentes ao período atípico, bem como conteúdos gratuitos didáticos e ressalta que tal modalidade não está prevista no contrato. Por derradeiro, pugna pelo arquivamento do procedimento preparatório por considerar as informações prestadas suficientes¹⁴. **Entretanto, como será exposto, a seguir, óbices têm sido impostos aos contratantes dos serviços prestados pela parte ré e multas exorbitantes são detectadas nos contratos padronizados da Rede ALPHA FITNESS.**

As próprias artes informativas enviadas aos alunos, durante o período de isolamento social, demonstram contradição nos argumentos da dita Ré. Em uma delas, a empresa informou que "nenhuma mensalidade dos planos recorrentes será cobrada até o retorno de

¹³ Conforme fl. ID MP 1474525 (pág. 54) do Inquérito Civil nº 003.9.111583/2020.

¹⁴ Conforme fl. ID MP 1474525 (pág. 12) do Inquérito Civil nº 003.9.111583/2020.



nossas atividades”. O anúncio assevera que o aluno não deve se preocupar, pois não seria necessário “fazer nada”, dado que que tal suspensão de cobrança seria automática¹⁵. Ora, para os consumidores que contrataram através de cartões de crédito, nota-se, expressamente, a existência de empecilhos para que o cancelamento e/ou a suspensão sejam efetivados. Continua explicando a Ré que os dias pagos durante o período em que a academia permaneceu com as atividades suspensas seriam adicionados nos planos respectivos dos alunos. No dia 18 de abril, a demandada postou, em suas redes sociais, nova mensagem, dessa vez informando que os dias pagos seriam devidamente compensados posteriormente.

Outrossim, relatou que “com escritório e unidades fechadas”, a empresa não possuía equipe para “operacionalizar pedidos diversos”, e que somente no retorno atenderiam a todos, citando como referência nota elaborada pelo PROCON/BA, OAB/BA e CREF/BA¹⁶. Nota-se, expressamente, que existem informações contraditórias no que concerne aos consumidores que contrataram os serviços por meio de cartões de crédito. Por fim, juntou ofício¹⁷ contendo a Recomendação Conjunta Nº 002-20 - Coronavírus - Academias e Centros Desportivos¹⁸, enviado pelo PROCON-BA. Cumpre salientar que, no mesmo dia, resposta semelhante foi encaminhada em nome da unidade ACADEMIA DE ESPORTES ALTO ASTRAL, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n. 40.620.999/0002-77, com endereço na Rua Cassilandro Barbuda, 620, Costa Azul, Salvador/BA¹⁹, referindo-se à mesma Notícia de Fato exposta em supra.

Em resposta ao Ofício n.º 637/2020 da 4ª PJC, no qual foi solicitada a verificação de existência de denúncias em face às acionadas, o CODECON²⁰ comunicou a ausência de reclamações em seus registros²¹. No entanto, como se vislumbrará no decorrer desta peça, as Rés se utilizam de contratos padronizados eivados de cláusulas abusivas, bem como de práticas arbitrárias denunciadas por consumidores em sítio eletrônico de reclamação. A

¹⁵ Conforme fl. ID MP 1474525 (pág. 20) do Inquérito Civil nº 003.9.111583/2020.

¹⁶ Conforme fl. ID MP 1474525 (pág. 25) do Inquérito Civil nº 003.9.111583/2020.

¹⁷ Conforme fl. ID MP 1474525 (pág. 56) do Inquérito Civil nº 003.9.111583/2020.

¹⁸ Conforme fls. ID MP 1474525 (pág. 57) a ID MP 1474525 (pág. 62).

¹⁹ Conforme fls. ID MP 1474526 (pág. 1) a ID MP 1474526 (pág. 12).

²⁰ Diretoria de Ações de Proteção e Defesa do Consumidor.

²¹ Conforme fl. ID MP 1483801 (pág. 1).





posteriori, a Dra. Márcia Câncio Villasboas, titular da referida Promotoria de Justiça, comunicou, à Corregedoria-Geral²², a sua suspeição para guiar esta investigação, bem como tomar as providências cabíveis²³, conforme Ofício nº 677/2020, datado de 27 de julho de 2020²⁴, acompanhado do declínio de suspeição.

1.1 DA CONVERSÃO DE PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO PREPARATÓRIO EM INQUÉRITO CIVIL, DAS DILIGÊNCIAS INVESTIGATIVAS DO PARQUET E DAS DENÚNCIAS NO SÍTIOS ELETRÔNICO DO RECLAME AQUI.

Por forças de suas obrigações institucionais, o *Parquet* aditou e converteu o Procedimento Administrativo Preparatório em Inquérito Civil no dia 26 de outubro de 2020. Determinaram-se, pois, as seguintes diligências: (a) comunicação da referida instauração à consumidora que ensejou a investigação, a Sra. Bruna Vasconcellos Correia Pereira; (b) a juntada, aos autos, das reclamações encontradas no sítio eletrônico do *Reclame Aqui*; (c) o acostamento do Termo de Uso padrão redigido pela Rede Alpha Fitness em Salvador-BA, sendo investigadas neste feito apuratório; (d) a Notificação das pessoas jurídicas, em epígrafe, responsáveis pelas unidades situadas nesta capital, para que apresentassem manifestação referente à Proposta de Termo de Ajustamento de Conduta (TAC), no prazo de 20 (vinte) dias úteis, bem como encaminhassem cópia dos seus atos constitutivos; (e) comunicação ao CEACON/MPBA da investigação.

Em ação investigativa, o presente *Parquet* operou averiguação junto ao sítio eletrônico “Reclameaqui”, tendo sido encontradas várias denúncias/reclamações posteriormente anexadas ao Inquérito Civil em epígrafe. Mediante certidão²⁵, constatou-se que a parte acionada possui 358 (trezentos e cinquenta e oito) reclamações feitas por consumidores no sítio eletrônico do Reclame Aqui, no período de julho de 2017 a julho de 2020. Do total, 200 (duzentas) reclamações foram salvas e analisadas, sendo: 94 (noventa e quatro) sobre

²² Conforme fl. ID MP 1509988 (pág. 1).

²³ Conforme fl. ID MP 1516155 (pág. 1).

²⁴ Conforme fls. ID MP 1516155 (pág. 2) e ID MP 1516155 (Pág. 3, do Inquérito Civil).

²⁵ Conforme fl. ID MP 1557210 - Pág. 1, do Inquérito Civil nº 003.9.111583/2020.



dificuldade no cancelamento da matrícula; 53 (cinquenta e três) cobranças arbitrárias; 35 (trinta e cinco) sobre a dificuldade no contato com a empresa; 6 (seis) acerca dos óbices para reembolso; 4 (quatro) referentes ao atendimento precário; 4 (quatro) reclamações acerca de e-mails repetitivos; 2 (duas) sobre óbices no trancamento da matrícula; 1 (uma) sobre a dificuldade na transferência de titularidade; e, 1 (uma) sobre a dificuldade da disponibilização de notas fiscais.

Diante do seu teor, faz-se mister externalizar o conteúdo das mencionadas manifestações, em tópico apartado e minudente, com o escopo de comprovar o vasto alcance dos ultrajes – especialmente perpetrados em dimensão individual homogênea –, assim como conferir especificidade e precisão à presente ACP. Insta mencionar que as exposições infracitadas consubstanciam apenas um resumo dos vilipêndios promovidos pelo polo passivo desta ação, não refletindo tacitamente o lauto sentimento de consternação impingido à comunidade. Para essa constatação torna-se imperioso o exame completo de todas as reclamações justapostas aos autos, que coadunam os mais variados graus de violação.

No dia 25/04/2020, um consumidor soteropolitano publicou uma reclamação que reflete a mesma situação e sentimento observado em inúmeras outras demandas. Aduziu que já era o segundo mês em que era debitada a fatura integral das suas mensalidades, sem que houvesse, contudo, a contraprestação pactuada. Informou não haver nenhuma satisfação ou contato da empresa para saber suas condições de pagamento do “valor cheio” durante a pandemia. Finalizou realçando o desgaste proporcionado por essa situação, uma vez que os salários estão sendo reduzidos e os consumidores sequer dispõem da opção de cancelar o pagamento²⁶. Essa reclamação não foi isolada, afinal foram inúmeros os consumidores que destacaram a falta de contato e de satisfação da Rede Alpha Fitness. Com base nas protestações, restou cristalina a intenção da empresa com essa indiligência: dificultar o contato a fim de obstaculizar os cancelamentos e, conseqüentemente, os devidos reembolsos.

Outros dois clientes de Salvador, nos dias 06/04/2020 e 31/03/2020, ratificaram essa

²⁶ Conferir ID MP 1557187 – Pág. 7.





tese. O primeiro citado alegou: “Tentei diversos contatos para negociar o cancelamento temporário do contrato (...) preciso cortar custos nesse momento. Não atendem ao telefone. O app não dispõe de nenhuma informação e o site que para o cancelamento, deve-se dirigir a sua unidade de origem e solicitar na recepção”²⁷. Por sua vez, o segundo consumidor – que embora tenha sido cobrado, nunca sequer conseguiu comparecer a uma aula na academia – afirmou já ter tentado contato por e-mail, telefone, “app”, porém sempre sem sucesso, aduzindo ainda: “informam que devemos nos dirigir a nossa unidade, mas elas estão fechadas em Salvador por causa do Covid19”²⁸. Nota-se, pois, que os afrontes do grupo Alpha aos “deveres anexos” de informação, cooperação e cuidado – provenientes da boa-fé objetiva – foram de magnitude significativa.

A Rede Alpha Fitness deveria ter fornecido informações ostensivas, adequadas e cuidadosas, até porque uma parcela do seu público é constituída de consumidores hipervulneráveis, que se viram ainda mais prejudicados diante das abusividades. Nessa senda, um consumidor idoso, ao dia 29/05/2020, manifestou-se perante o sítio eletrônico do Reclameaqui: “Alpha continua fazendo lives pelo Insta, que não me atinge pois sou idoso e faço parte do grupo de risco. Estou me sentindo lesado e excluído, pois não recebi nenhuma notificação, explicação, nota de sensibilização”²⁹. Outro consumidor hipervulnerável pontuou que “gostaria de saber como suspender a cobrança mensal” do seu plano, pois, tendo 70 anos, não sabia se iria retornar logo com a reabertura, e que já havia tentado contactar a empresa por “Email, whatsapp, telefone, Instagram...Sem sucesso”. *A posteriori*, o mesmo retornou ao site e aduziu suas considerações finais, confirmando a não resolução do problema e o total descaso da empresa.³⁰

Como se não bastasse vilipêndios mencionados para com a boa-fé objetiva, houvera outros afrontes tácitos a esse princípio. Tal conjectura comprova-se, por exemplo, com protestação protocolada no dia 17/04/20, cujo noticiante asseverou ter assinado contrato no dia 12 de março do mesmo ano, porém somente 2 (duas) horas depois realizou ligação pugnando pelo cancelamento, pois havia visto na televisão as informações pertinentes à

²⁷ Conferir ID MP1557187 – Pág. 28.

²⁸ Conferir ID MP 1557189 – Pág. 16.

²⁹ Conferir ID MP 1557186 – Pág. 22.

³⁰ Conferir ID MP 1557186 – Pág. 7.





pandemia. Ao invés de facilitarem o cancelamento do plano do cliente que nunca utilizou o serviço, a acionada não só criou inúmeros expedientes para protelar a rescisão contratual e manter as cobranças mensais, como bloqueou o adquirente em sua rede social (Instagram) após esse enviar mensagens. Segundo o próprio reclamante, aquele era “o único canal que ainda conseguia contato” e até o momento já haviam sido cobradas duas mensalidades, coadunando um valor de R\$ 376,80 indevidamente retirado³¹.

Em complemento, outro destinatário final afirmou: “bloqueiam e excluem alunos que reclamam nas redes sociais”³². É imprescindível mencionar que as cobranças indevidas não são decorrentes exclusivamente da pandemia, mas sim um hábito reiterado das academias Alpha. Vítima das armadilhas incutidas no contrato, por exemplo, um aderente asseverou “Já é a segunda vez que sou vítima desse tipo de atitude (renovação automática de plano anual sem minha autorização) (...) já estou na quinta parcela de débito indevido”³³. Mais absurdo ainda relata outro consumidor, que no dia 28/04/2020 alude: “CANCELEI MEU PLANO JUNTO A ACADEMIA EM SETEMBRO DE 2018 E ATÉ HOJE CONTINUA SENDO DESCONTADO NO MEU CARTÃO DE CRÉDITO (...)”³⁴. A curta exposição discorrida nas linhas precedentes deflagra inexorável lesão a incolumidade coletiva, traduzida em inúmeras cobranças indevidas, cláusulas contratuais abusivas, inadequação perante o dever de informar, além de provimento de enclaves ao cancelamento dos contratos e as devidas restituições, em manifesto afronte ao *Códex* e aos princípios consumeristas.

1.2 DA PESQUISA COMPLEMENTAR REALIZADA PELO MINISTÉRIO PÚBLICO ATESTANDO FARTA FRUSTRAÇÃO DOS CONSUMIDORES.

Este *Parquet* efetivou outra pesquisa – posterior ao Decreto Municipal que permitiu o retorno das atividades da ginástica e musculação –, com o intuito ratificar se a acionada deu procedência aos cancelamentos e reembolsos prometidos, que seriam providos quando houvesse retorno dos seus serviços. Entretanto, o corolário dessa perquirição demonstrou,

³¹ Conferir ID MP 1557192 – Pág. 13.

³² Conferir ID MP 1557189 – Pág. 13.

³³ Conferir ID MP 1557187 – Pág. 45.

³⁴ Conferir ID MP 1557187 – Pág. 4.





além da perpetuação das abusividades já percorridas, a sobressalente desvantagem sempre impingida aos vulneráveis consumidores. Com base nas vastas protestações – especificamente 80 (oitenta) destacadas no certificado, somente entre 11/08/2020 e 24/11/2020 – atestou-se que a empresa continuou realizando cobranças àqueles que de boa-fé pagaram pelo serviço sem poder utilizá-lo e confiaram receber da empresa, com o retorno das atividades presenciais, o crédito referente ao período sem contraprestação.

Não somente isso, aqueles que pleiteavam cancelamento e, conseqüentemente, o reembolso das quantias debitadas – conforme havia prometido a Rede Alpha – também tiveram suas expectativas frustradas. Foram submetidos a diversas informações conflitantes protelavam ou inviabilizavam o procedimento de rescisão. Além disso, a Rede Alpha informava que, com base na Recomendação Conjunta 002/2020, resguardar-se-ia do prazo de carência de mais 90 (noventa) dias para reembolsar esses clientes. Frise-se, está é uma “Recomendação”, a qual, inclusive, não deve ser adotada no sentido mencionado, pois adotar nova carência desequilibra ainda mais o vínculo contratual contra os vulneráveis, que já foram submetidos a mora referente ao período de isolamento.

É indubitável que a rede de academias ré se coloca como mais importante que seus clientes. Em último exemplo, denota-se que não teve apreço a flexibilidade, seguindo as multas contratuais sempre à risca, cobrando 30% de cláusula penal àqueles que optaram pela rescisão antecipada de contrato fidelidade, mesmo esses aderentes não tendo o acesso ao serviço nos exatos moldes descritos no sinalagma (por conta das restrições de horário estipuladas pelo Decreto Municipal 32.656/2020). O Ministério Público viu-se impelido a envidar defesa da classe consumidora, farta e comprovadamente lesada pelas condutas descabidas e eivadas de má-fé perpetradas pelas fornecedoras que compõe o polo passivo desta lide.

1.3 DA CONSTATAÇÃO DE CLÁUSULAS ABUSIVAS NO TERMO CONTRATUAL DE ADESÃO DISPONIBILIZADO AOS CONSUMIDORES: DISPOSIÇÕES QUE AFETAM A TODOS OS CONSUMIDORES MESMO ANTES DA PANDEMIA COVID-19.

14



Após a averiguação do Termos de Uso disponibilizado pela rede Alpha Fitness, comprovou-se a existência de, pelo menos, 19 (dezenove) quesitos em desacordo com a Legislação hodierna, haja vista que – por afrontarem os incisos I, II, IV e VI do art. 51 do Microsistema Consumerista, bem como o art. 5º, inciso X, da Constituição Federal – enaltecem o desequilíbrio de forças entre a Rede Fornecedora e os destinatários finais. Vale ressaltar, ainda, que alguns quesitos verificados incutem mais do que apenas uma cláusula abusiva. Isto posto, sendo cediço que constitui missão institucional do Ministério Público zelar pelo devido respeito aos interesses e direitos dos consumidores no que concerne aos produtos e/ou serviços disponibilizados no mercado; faz-se necessária a exposição das abusividades que a empresa traduz unilateralmente às suas disposições contratuais.

Contudo, em razão da extensa lista de cláusulas leoninas constatadas no Termo de Uso da acionada, delongar observação sobre cada abusividade e suas respectivas incorreções fomentaria exagerado prolongamento desta exordial; o que torna precisa a demonstração sintetizada. Como uma das mais arbitrárias, a cláusula terceira – sobre **declaração de saúde** –, isenta a empresa de qualquer responsabilidade em caso de acidente dentro de suas dependências. Igualmente ultrajante, a cláusula quarta – que trata da **responsabilidade** da empresa – informa que cumpre aos usuários sempre buscar o acompanhamento do profissional habilitado da academia, logo “Danos de qualquer natureza decorrentes de atividades executadas sem a solicitação de orientação ou com a inobservância desta última, não serão de responsabilidade da ALPHA FITNESS nem de seus profissionais e caracterizarão culpa exclusiva do USUÁRIO”.

Na cláusula sete, que aborda a **Responsabilidade Pela Guarda/Conservação De Bens**, isenta-se a parte reclamada de reponsabilidade perante qualquer dano, furto, roubo ou extravios de bens guardados nas dependências dos estabelecimentos, bem como os veículos estacionados nas garagens e suas respectivas chaves. Tãmanha a ilegalidade de tal cláusula, considerando que a empresa é responsável pela guarda e conservação de quaisquer bens de propriedade dos usuários depositados, guardados ou esquecidos, sendo tal atividade essencial para a possibilidade de uso e prática de exercícios na academia, assim como a guarda dos veículos de usuários e convidados em suas dependências.

15





Sobre os **planos ofertados**, a cláusula onze aduz **que o consumidor se declara ciente da possibilidade de reajuste de até 25% do valor total do respectivo plano, além de apresentar cláusula penal auferindo multa no valor de 30% sob o total, uma porcentagem manifestamente abusiva** por revelar-se como um encargo extremamente exagerado. Ademais, também se reserva no direito de não mais alterar a forma de pagamento escolhida pelo aluno no ato da matrícula, bem como de renovar automaticamente o contrato. Determinações manifestamente desmedidas que deverão ser modificadas nos moldes do Termo de Ajustamento de Conduta, a fim de que se respeite a legislação consumerista (art. 6º, II).

Outrossim, embora o direito à imagem seja inviolável segundo o art. 5º, X, da Constituição Federal, por força da cláusula 18 do Termo Contratual – a qual trata da **Autorização do Uso da Imagem, Privacidade e para Receber Contatos por Telefone** – os aderentes são obrigados a cederem autorização automática do uso da sua imagem e dos seus dados do consumidor. Impele ser completamente alterada, devendo o vulnerável consumidor ser **previamente** solicitado e consultado diante da possibilidade de uso de tais informações personalíssimas.

Diante desse conglomerado de protestações e perante a constatação de várias práticas abusivas, promoveu-se, por intermédio do Ministério Público do Estado da Bahia, a primeira iniciativa formal para resolução dos problemas explanados, mediante proposta de Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta (TAC) a ser celebrado com a **ALPHA FITNESS**. O referido pacto extrajudicial deteve como premissa a salvaguarda dos destinatários finais, dirimindo o excessivo desequilíbrio oriundo das cláusulas leoninas, e retificando as indiligências concernentes ao dever de informar e às responsabilidades das empresas. Desse modo, caso firmasse o compromisso, a parte demandada deveria adequar seu Termo de Adesão à Lei nº 8.078/90, obrigando-se a modificar ou anular todas as passagens abusivas.

Também estariam compelidas a comunicar as alterações aos consumidores, em respeito ao direito básico à informação e em defesa do princípio da boa-fé objetiva. Por fim,

16





comprometer-se-ia a garantir a segurança dos usuários em todas as filiais do país (com verificação regular), a executar o serviço de atividades de condicionamento físico de maneira adequada, segura e satisfatória, bem como a responder eventuais reclamações feitas pelos consumidores adotando as providências necessárias, inclusive, indenizando o público consumidor lesado. Todavia, apesar da cautelosa elaboração do acordo supramencionado, não foi possível identificar na Alpha Fitness/Venda Fit o mesmo apreço à solução prática, célere e efetiva para todas as partes, lograda no âmago das intenções do Ministério Público; a notar que a então pessoa jurídica de direito privado, sequer expôs resposta ao pleito articulado, comprovando sua falta de atenção aos problemas observados e tornando ainda mais necessária a ação do Ministério Público.

II - DOS PRESSUPOSTOS JURÍDICOS DESTA MEDIDA JUDICIAL COLETIVA.

A propositura desta presente Ação Civil Pública, com fulcro nas funções constitucionais atribuídas ao Ministério Público nos artigos 127, caput, e 129, III, da Carta Magna, fundamenta-se na proteção dos direitos coletivos e individuais homogêneos dos consumidor ³⁵. Destaque-se também, que a sistemática consumerista prevê a responsabilidade objetiva como salvaguarda dos destinatários finais vitimizados por vicissitudes na prestação de serviços e no fornecimento de produtos, não havendo que se cogitar prova da culpa dos fornecedores – *nexo de imputação* – e devendo o agente ser responsabilizado pela simples violação ao direito (*damnum in re ipsa*)³⁶.

1. DAS ABUSIVIDADES PERANTE O PLEITO DOS CONSUMIDORES PELA RESCISÃO CONTRATUAL NO PERÍODO EM QUE NÃO HAVIA A CONTRAPRESTAÇÃO PACTUADA, E NO PERÍODO DE RETORNO DOS SERVIÇOS: AMPLIFICAÇÃO DO DESEQUILÍBRIO ENTRE OS INTEGRANTES DA RELAÇÃO DE CONSUMO.

Toda relação de consumo deve respeitar o princípio da harmonização dos interesses

³⁵ BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos et al. *Código brasileiro de defesa do consumidor comentado pelos autores do anteprojeto*. 9. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária. 2007. p. 264-265.

³⁶ SANTANA, Héctor Valverde. *Dano moral no direito do consumidor*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais (Biblioteca de direito do consumidor; v. 28), 2009. p. 74.





dos seus participantes³⁷, considerando-se, sobretudo, o reconhecimento da prévia vulnerabilidade dos destinatários finais, que desde o princípio entram na relação de consumo em condições desfavoráveis³⁸. Consequentemente, a vertente relação de consumo deve adotar o mesmo apreço àquilo que assenta o art. 4º inciso III do Diploma Consumerista, principalmente por se materializar- no cenário de deflagração da Pandemia do Novo Coronavírus (COVID-19), um típico episódio de “força maior”, cuja característica básica é a imprevisibilidade e inevitabilidade, ou ainda – como ensina o exímio Orlando Gomes – a “irresistibilidade”, sendo *Vis cui resisti non potest*³⁹.

Em hipóteses semelhantes à supramencionada, o legislador infraconstitucional vaticinou ampla proteção aos consumidores, na medida em que assentou, como direito básico da categoria, a revisão das cláusulas contratuais em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas (art. 6º, V, CDC). Nessa senda, o doutrinador Bruno Miragem leciona que “o equilíbrio contratual é antes de tudo o equilíbrio dos interesses dos contratantes”, e que é decorrente, especialmente, dos princípios da boa-fé, da vulnerabilidade e do equilíbrio⁴⁰. O eminente jurista apregoa que “em razão do que dispõe o artigo 6º, V, do CDC, o mero fato da desproporção original das prestações permite modificações com vista ao equilíbrio do contrato”⁴¹.

Não se pode olvidar que tanto fornecedores como consumidores tiveram seu patrimônio afetado no contexto pandêmico, seja por conta da suspensão dos serviços com potencial capacidade de contaminação (como os serviços de ginástica e academia), seja por conta da redução do poder aquisitivo popular em face do crescente índice de desemprego e/ou redução salarial. **Contudo, no caso *sub judice*, a empresa em epígrafe demonstrou inobservância da árdua situação dos consumidores que pleitearam**

³⁷ Segundo José Geraldo Brito Filomeno, a harmonização de que cuida o inciso III, art. 4º do CDC, “(...) é de grande importância, sem dúvida alguma, se não o cerne de toda a filosofia consumerista”. FILOMENO, José Geraldo Brito. *Manual de Direitos do Consumidor*. 14. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Atlas, 2016. p. 13.

³⁸ Bruno Miragem apregoa que “Há na sociedade atual o desequilíbrio entre dois agentes econômicos, *consumidor e fornecedor* (...)”, e que “O reconhecimento desta situação pelo direito é que fundamenta a existência de regras especiais, uma lei *ratione personae* de proteção do sujeito mais fraco da relação de consumo”. Consultar: MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 6. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016. p. 128

³⁹ GOMES, Orlando; BRITO, Edvaldo (Ed.). *Obrigações*. 17. ed. rev. atual. e ampl.. Rio de Janeiro: Forense, 2008. p. 180.

⁴⁰ MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 6. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016. p. 218.

⁴¹ *Ibidem*, p. 219.





cancelamento de plano com cobranças parceladas no cartão de crédito, na medida em que não fora adotada pela fornecedora a postura esperada e necessária, que possibilitasse o devido reembolso.

A Rede Alpha mencionou ser impossível sustar as cobranças automaticamente nessa modalidade de plano, sendo possível somente o reembolso manual. Insta salientar que, geralmente, essas situações são acarretadas quando, embora o parcelamento seja a condição de pagamento ofertada pela fornecedora, a administradora do cartão repassa o valor à vista para a dita empresa e, posteriormente, abate o valor parcelado do limite do cartão de crédito do consumidor. Nessas hipóteses inviabiliza-se o cancelamento das parcelas remanescentes, restando ao consumidor apenas receber o reembolso da fornecedora, ou aceitar a aplicação do quanto empregado como crédito nos seus serviços.

***In casu*, o grupo de clientes mencionados fora submetido a desvantagem manifestamente excessiva, dado que, dentro do período de pandemia, não pode ter acesso a contraprestação esperada, não pode ter as suas parcelas sustadas e fora compelido pelo grupo Alpha Fitness a esperar pelo fim das restrições sociais estabelecidas pelos Decretos Municipais para reaver o quanto empregado. A posteriori, com o retorno das atividades, a rede de academias descumpra suas promessas, continua as cobranças indevidas, cria inúmeros óbices para o cancelamento e resguarda-se do direito de acréscimo moratório de mais 90 (noventa) dias para realizar os solicitados reembolsos.**

A ALPHA FITNESS alegou que foi preciso “providenciar a suspensão dos contratos de trabalho dos seus empregados, estando, de fato, com a equipe de trabalho (notadamente da área administrativa e comercial) afastada de suas atividades.”, e que “Esse fato, por si só, evidencia a dificuldade (ou mesmo impossibilidade) em promover o cancelamento dos contratos, na forma como pretendida pelas consumidoras que noticiaram os fatos a este *Parquet*”. Todavia, posteriormente na mesma manifestação, alegou estar ofertando, de forma gratuita, aulas *on line* em suas redes sociais. A autodeterminação das finanças é, tanto para fornecedores quanto consumidores, atividade de fundamental importância, especialmente no cenário pandêmico, onde emerge a necessidade destinar quanto monetário para estabelecer

19





os devidos cuidados sanitários. A condução da situação nos moldes observados e relatados permitiu somente à fornecedora conceber a autodeterminação do seu capital, enquanto aos consumidores fora possível apenas desfrutar do dissabor da espera para a devolução das quantias fornecidas à academia, e da constante cobrança mensal das parcelas, mesmo não sendo possível obter-se a contraprestação acordada. O enclave ao ressarcimento dos adquirentes deflagra ostensiva violação aos princípios do equilíbrio e da harmonização de interesses, materializando majoração do desequilíbrio da relação de consumo em face do abuso de direito da parte Ré.

Nesse sentido, Bruno Miragem leciona que, dentro dos efeitos básicos do princípio do equilíbrio, é possível identificar: "a) a proteção da posição do consumidor em face da sua vulnerabilidade; b) a proteção do equilíbrio econômico do contrato"⁴². Em relação ao primeiro efeito, o autor explica que ocorre por conta da condição potestativa dos Fornecedores, e desenvolve-se a partir da limitação do campo de atuação desses, estabelecendo uma proibição geral ao abuso de direito⁴³. Em relação ao segundo efeito, **o autor assevera a necessária nulidade de pleno direito das cláusulas abusivas**, ressaltado que o consumidor não é protegido apenas com relação ao contrato, mas que "desenvolveram-se novas formas de proteção, com gradativo afastamento do elemento subjetivo original (vontade, interesse, necessidade), de modo a aproximar-se de uma concepção vinculada à proteção do *interesse útil* do contrato"⁴⁴.

A acionada vilipendiou ambos aspectos explicados por Bruno Miragem supra, porquanto adotou práticas abusivas, tratou os usuários do seu serviço de forma desigual e colocou suas necessidades econômicas a frente das necessidades do grupo de consumidores mencionados. **Descendo a minudências, enquanto fora possibilitado aos destinatários finais com planos recorrentes ("pagos mês a mês") o congelamento, àqueles com planos parcelados fora possível apenas a desvantagem excessiva já exortada.** Assim, a fornecedora incorreu em dupla abusividade, primeiro em relação a

⁴² MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 6. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016. p. 148.

⁴³ Ibidem, idem.

⁴⁴ MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 6. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016. p. 149.





prática vedada no art. 39, V, do CDC, definida por “exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva”; segundo em relação do tratamento desigual concebido aos clientes que aderiram planos diferentes, consubstanciando latente afronte ao princípio da igualdade, avistado no inciso II do art. 6º do CDC, e também em sede Constitucional (art. 5º, caput)⁴⁵. Ratifique-se, pois, o abuso de direito da fornecedora, cabendo ao consumidor apenas aceitar o que lhe foi imposto.

Ainda estabelecendo análise conjunta à doutrina supracitada de Miragem, é de sabença que para os utentes defendidos – que pleitearam o reembolso – ocorreu a perda do interesse útil na prestação do serviço, hipótese em deve ocorrer inequivocamente a resolução do contrato, mesmo que houvesse eventual multa (proporcional e não desmedida) ao consumidor. Tal conjectura não se sustenta pela mera impossibilidade temporária da execução da contraprestação da fornecedora – ocorrida durante a situação do necessário isolamento social -, mas do indeterminado tempo em que a vida, saúde e segurança dos consumidores estará sobre risco decorrente da inexistência de método eficaz de prevenção do Novo Coronavírus, situação que não pode ser evitada eminentemente pela empresa.

É mister ressaltar que aquele que assina contrato de prestação de serviço de ginástica e academia busca, com o referido sinalagma, a melhoria da sua condição de vida e/ou saúde em alguma proporção. Todavia, mesmo que a ALPHA FITNESS adote todas as medidas de segurança, em face do retorno das atividades a vida e a saúde dos consumidores não constará definitivamente protegida, uma vez que existem infectados assintomáticos, existem consumidores que são ou vivem com pacientes de riscos, e o próprio traslado à academia figura como potencial perigo de contaminação. Logo, aufere-se que, **caso o cliente da Alpha Fitness pleiteie o cancelamento, independente do seu plano, a sustação das cobranças e o possível reembolso devem ser assegurados e sem mora, pois houve uma frustração do fim do contrato.** Ao invés de melhorar a sua vida e saúde, caso o consumidor opte em usufruir dos serviços durante a pandemia, permanecerá sobre os riscos atinentes a contração da nova doença, conseqüentemente,

⁴⁵ Nas palavras do jurista Rizzatto Nunes “Pela norma instituída no inciso II em comento fica estabelecido que o fornecedor não pode diferenciar os consumidores entre si. Ele está obrigado a oferecer as mesmas condições a todos.” NUNES, Rizzatto. *Curso de direito do consumidor*. 11. ed. rev. e atual. São Paulo: Saraiva, 2017. p. 881.





afetando seus bens jurídicos mais valiosos afetados.

Para mais, dispõe o Código Civil Pátrio que “Nos contratos bilaterais, nenhum dos contratantes, antes de cumprida a sua obrigação, pode exigir o implemento da do outro.”. Destaque-se que, conforme ensina Cláudia Lima Marques, “(...) é o atual e necessário “diálogo das fontes” (*dialogue des sources*), a permitir a aplicação simultânea, coerente e coordenada das plúrimas fontes legislativas convergentes.”⁴⁶ Portanto, por força do art. 476 do CC, na condição de impossibilidade da prestação, deve ser assegurada a não exigência do implemento, e como na compra parcelada a sustação não é possível, em busca do equilíbrio contratual, o reembolso deve ser encarado como ônus necessário ao fornecedor. Do contrário, o contrato passará a figurar de modo excessivamente oneroso para o consumidor - especialmente afetado no cenário da Pandemia e frente às condições morosas de ressarcimento da ALPHA FITNESS – hipótese em que se evoca, novamente, o art. 6º, V, do CDC.

Por derradeiro, é cediço que no momento hodierno, já houve o retorno da prestação do serviço da acionada; logo o cancelamento deveria seguir os ritos tradicionais, resguardada sempre a integridade física do consumidor e as hipóteses relativas à perda do interesse útil dos contratos. Contudo, em verdade, a situação vigente revelou a faceta mais ardilosa da mencionada rede de academias, dado que as promessas aduzidas à comunidade foram frustradas. Não fora concedido o crédito futuro prometido àqueles que ajudaram a fornecedora – sem receber contraprestação – a se manter no período de isolamento, tampouco fora possibilitado o efetivo reembolso pleiteado pelos que pugnavam pelo cancelamento. Mantiveram-se as cobranças indevidas e o provimento de óbices para o cancelamento, corolário da adução de informações conflitantes e errônea a fim de compelir o consumidor – pelo cansaço e pela dificuldade – manter-se vinculado ao contrato.

Os destinatários finais que venceram o sentimento de consternação oriundo dessas intempéries, novamente se viram fustigados, haja vista que, galgado na Recomendação

⁴⁶ MARQUES, Cláudia Lima. Introdução. In: MARQUES, Cláudia Lima.; BENJAMIN, Antônio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 4. ed. rev. ampl. e atual. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017. p. 37.





Conjunta 002/2020, o grupo de academias rés resguardou-se do direito de amplificar ainda mais a mora para reaver o quanto dos consumidores, agora no prazo de 90 (noventa) dias. Destaque-se também a inadequada forma em que a mencionada informação fora transpassada aos utentes, os quais – vulnerável juridicamente – acreditaram que a empresa amparava-se na Lei. Não há dúvidas da efetiva lesão patrimonial impingida em bojo individual homogêneo, muito menos do vilipêndio à boa-fé objetiva, que restou manifesto, por exemplo, quando a Rede Alpha colocou seus interesses a frente daqueles que são previamente débeis na relação jurídica de consumo. Exigiu estrito cumprimento das cláusulas penais (com multa abusiva de 30%) dos que romperam com a fidelidade, embora esses adquirentes sequer pudessem desfrutar do serviço nas condições originalmente pactuadas no contrato dado às limitações pandêmicas.

Destarte, o presente *Parquet* pugna para que a REDE ALPHA FITNESS seja compelida a respeitar o direito do consumidor ao reembolso – notadamente destacado no art. 35 do CDC – independente do plano aderido pelo utente e, inclusive, em caso de retomada das medidas de isolamento social, que redundam na paralisação dos serviços da acionada, pois essa já aviltou fartamente a incolumidade material dos seus aderentes. Também, que siga todos os princípios que regem a Lei nº 8.078/90, em especial o da harmonia de interesses dos integrantes da relação de consumo, o do equilíbrio e o da boa-fé objetiva.

2. DAS CLÁUSULAS CONTRATUAIS ABUSIVAS CONSTANTES NOS INSTRUMENTOS CONTRATUAIS ELABORADOS UNILATERALMENTE PELA PARTE RÉ

O Microsistema Consumerista inovou o espírito do direito das obrigações, de modo que reduziu o espaço antes reservado para a autonomia da vontade e proibiu que se pactuem determinadas cláusulas, impondo normas imperativas que visam proteger o consumidor - reequilibrando o contrato -, garantindo as legítimas expectativas que esse depositou no vínculo contratual⁴⁷. Ao incorporar essa visão tão progressista, a Lei que

⁴⁷ MARQUES, Cláudia Lima. Artigo 6º. In: MARQUES, Cláudia Lima.; BENJAMIN, Antônio Herman.; MIRAGEM, Bruno. 23





disciplina as relações de consumo, dotada do espírito de vanguarda, acabou salvaguardando a coletividade de um grave problema, corolário da perpetuação do capitalismo e, conseqüentemente, da massificação dos chamados “contratos de adesão”: a recorrente existência de cláusulas abusivas⁴⁸.

Nos contratos de adesão firmados entre a empresa Ré e os consumidores, podem ser verificadas diversas passagens leoninas, em contrariedade com o ordenamento jurídico pátrio. São decorrentes da posição dominante do fornecedor e da sua condição potestativa de reger os termos contratuais. Ofendem a boa-fé objetiva dos consumidores que, não podendo discutir previamente, o conteúdo contratual, são obrigados a aceitar, em bloco, as condições que lhes são impostas confiantes de que não será colocado em desvantagem excessiva. Registre-se que o caput do art. 51 do CDC prevê a nulidade de pleno direito das cláusulas abusivas constantes no rol exemplificativo, competindo ao Poder Judiciário o seu exame de ofício, mesmo que o consumidor não as tenha apontado como ilícitas. Também não se pode olvidar que o art. 1º do CDC estatui que as normas nele contidas são de ordem pública e de interesse social, não estando a decretação de nulidade de uma cláusula contratual abusiva atrelada ao pedido do consumidor⁴⁹.

Com base nos autos, máxime no TAC proposto pelo presente *Parquet*, têm-se comprovada a existência de quantidade tão farta de cláusulas contratuais leoninas, que se torna inviável a exposição de todas no bojo dos argumentos jurídicos. Contudo, cumpre exibir aquelas que mais veementemente afetam os aderentes. Em face do seu Termo de Adesão, a empresa ALPHA FITNESS não estorna o valor cobrado durante período em que o consumidor interrompe de forma justificada a sua frequência no estabelecimento (cláusula

Comentários ao Código de Defesa do Consumidor. 4. ed. rev. ampl. e atual. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017. p. 287.

⁴⁸ Cláudia Lima Marques aduz que ninguém dúvida dos perigos que as novas técnicas contratuais acarretam aos contratantes vulneráveis ou consumidores. “Estes aderem sem conhecer as cláusulas, confiando nas empresas que as pré-elaboraram e na proteção que, esperam, lhes seja dada por um direito mais social. Esta confiança nem sempre é contra correspondente no instrumento contratual elaborado unilateralmente, porque as empresas tendem a redigi-lo da maneira que mais lhes convém, incluindo uma série de cláusulas abusivas e inequitas.” MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. 8. ed. rev. atual e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016. p. 77.

⁴⁹ De acordo com o STJ, a cláusula penal não pode ultrapassar o conteúdo econômico da obrigação principal, cabendo ao magistrado, quando ela se tornar exorbitante, adequar o *quantum debeatur*, isto é, o valor devido a título de multa contratual (STJ, REsp 955.134, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, 4ª T., DJ 29/08/12).

24





1.1, 12.3 e 14.1); considera irrevogável debitar mensalidade no cartão de crédito, inclusive as taxas de adesão e manutenção, enquanto existirem valores a serem pagos pelo usuário e ainda que a matrícula tenha sido cancelada (cláusula 9.1); e não aceita atestado médico para fins de reposição ou prorrogação do termo de uso (cláusula 10.2).

Ainda mais absurdo, **estabelece a possibilidade de reajuste arbitrário de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor até o fim do ano (cláusula 11.1); prevê multa de rescisão no valor de 30% (trinta por cento) do plano contratado (cláusula 11.2, 15 e 17); reserva-se do direito de não alterar, a posteriori, o modo de pagamento escolhido pelo aluno no ato da matrícula (cláusula 11.3); não admite o trancamento nos planos de débito no cartão de crédito (cláusula 15), e estabelece a renovação automática dos Termos de Uso, sem prévia autorização do consumidor (cláusula 11.4).** Oportuno afirmar que os exemplos de cláusulas opressivas⁵⁰ mencionadas materializam apenas uma pequena parcela do quanto total existente no Termo de Adesão da ALPHA FITNESS, ao passo que reste cristalino a magnitude dos danos provenientes das abusividades do contrato.

Cláudia Lima Marques ministra sobre as disposições contratuais abusivas, organizando-as em três espécies: "a.1) aquelas que impossibilitem, exonerem, atenuem ou impliquem em renúncia dos novos direitos do consumidor instituídos pelo CDC; a.2) aquelas que criem determinadas vantagens unilaterais ao fornecedor; e a.3) as chamadas cláusulas "surpresa" (apesar do veto presidencial ao inc. V do art. 51)"⁵¹. Os dispositivos leoninos expostos anteriormente, por infringirem, pelo menos, os incisos I, II, IV, X e XV, do art. 51 do CDC, redundam em classificação correspondente ao que Marques apregoa nos itens "a.1" e "a.2", dado que aferem poderes unilaterais arbitrários a fornecedora, obrigam os consumidores à renúncia de direitos ou a perda de valores devidos, e se mostram em desacordo com o sistema de proteção do consumerista.

⁵⁰ NERY JÚNIOR, Nelson. *et al. Código de Defesa do Consumidor Comentado pelos Autores do Anteprojeto*. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2012. p. 283

⁵¹ MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. 8. ed. rev. atual e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016. p. 1067.





Destarte, por força do exposto e com fulcro no art. 51 do CDC, urge que todas cláusulas arbitrárias identificadas pelo Ministério Público da Bahia através da 5ª PJC, demonstrados minunciosamente na proposta de Termo de Ajustamento de Conduta, sejam compreendidas como matérias nulas de pleno direito e, portanto, desprovida de efeitos a serem empreendidos pelos aderentes. Que sejam também alteradas, em vista do direito básico do consumidor à modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais, e a fim de resguardar o estrito cumprimento do Microssistema Consumerista.

3 DA VIOLAÇÃO À CLÁUSULA GERAL DA BOA-FÉ OBJETIVA PELA PARTE EX ADVERSA: CONDUITAS QUE DENOTAM DESLEALDADE E TRANSGRESSÃO À CONFIANÇA DOS CONSUMIDORES.

A cláusula Geral da boa-fé objetiva trata-se de um instituto jurídico que permite, com base em uma concepção axiológica, estabelecer deveres jurídicos não expressos na lei ou no contrato através da inserção da ética no setor obrigacional⁵². Nas palavras de Garcia, “A boa-fé objetiva estabelece um dever de conduta entre fornecedores e consumidores no sentido de agirem com lealdade (*treu*) e confiança (*glauben*) na busca do fim comum, que é o adimplemento do contrato, protegendo, assim, as expectativas de ambas as partes”⁵³. O mesmo autor leciona que a função de controle da boa-fé limita práticas comerciais abusivas, reduzindo a autonomia dos contratantes, a fim de evitar o abuso do direito subjetivo; e que a sua função integrativa insere novos deveres a serem também observados além da obrigação principal, os assim denominados “deveres anexos”, que “(...) se dividem, basicamente, em três: de informação, de cooperação e de proteção (ou cuidado)”⁵⁴.

⁵² “Os princípios da boa-fé e da confiança protegem as expectativas do consumidor a respeito do contrato de consumo” (STJ, REsp. 509.336, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª T, j. 07/12/04, p. DJ 21/02/05). “Cabe frisar que a boa-fé objetiva se aplica a todos os partícipes da relação obrigacional de consumo” (STJ, REsp. 1.063.343, Rel. Min. Otávio de Noronha, 2ª Seção, DJ 16/11/10).

⁵³ GARCIA, Leonardo de Medeiros. *Código de Defesa do Consumidor Comentado: artigo por artigo*. 13. ed. rev. ampl. e atual. Salvador: JusPODIVM, 2016. p. 60.

⁵⁴ GARCIA, Leonardo de Medeiros. *Código de Defesa do Consumidor Comentado: artigo por artigo*. 13. ed. rev. ampl. e atual. Salvador: JusPODIVM, 2016. p. 62-63.





Contudo, a empresa Ré avilta a boa-fé objetiva e descumpre os três deveres anexos oriundos do princípio.

A fornecedora acoplou, copiosamente, cláusulas leoninas em seu contrato de adesão, frustrando a confiança e as expectativas dos adquirentes que – vulneráveis técnica e juridicamente – acreditaram estar realizando um negócio jurídico bom e equilibrado para ambas as partes. Ademais, durante o período de paralização forçada dos seus serviços, colocou suas necessidades econômicas a frente das necessidades dos consumidores – parte previamente vulnerável –, não sustando as cobranças mensais no Cartão de Crédito, impossibilitando o cancelamento desses planos, e não concedendo o devido reembolso aos usuários. Também prometeu ressarcir todos aqueles que foram impossibilitados de reaverem seus quantos, porém, quando retomadas as atividades, não deu procedência ao que fora prometido e reiterou as abusividades supramencionadas. Por fim, não informou seus clientes adequadamente acerca das diligências que foram tomadas durante o período de paralização dos seus serviços.

A sua conduta na redação do contrato restringiu direitos consumeristas e colocou inúmeros adquirentes em desvantagem manifestamente excessiva, acarretando mácula à função integrativa da boa-fé objetiva que incute o dever anexo de proteção e cuidado, responsável por impor ao fornecedor uma conduta no sentido de preservar a integridade pessoal e patrimonial do consumidor.⁵⁵ Também há inexorável afronte ao dever anexo de cooperação, que segundo Cláudia Lima Marques deve ser “cumprido de forma passiva pelo fornecedor, mantendo-se fiel a finalidade contratual e as expectativas legítimas da parte mais fraca (*Leistungstreupflicht*)”, e também de forma ativa (*Mitwirkungspflichten*), “(...) seja saindo de sua inércia, para informar ou notificar, seja cumprindo com suas obrigações”⁵⁶.

Sua ação potestativa de não reembolsar, pelo menos, o valor das cobranças no cartão de crédito – que não podiam ser sustadas – durante o período em que a contraprestação não era fornecida, tornaram o contrato excessivamente oneroso e ratificaram o despreço da

⁵⁵ GARCIA, Leonardo de Medeiros. *Código de Defesa do Consumidor Comentado: artigo por artigo*. 13. ed. rev. ampl. e atual. Salvador: JusPODIVM, 2016. p. 66.

⁵⁶ MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. 8. ed. rev. atual e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016. p. 236-237.





acionada à cooperação. Incorreu novamente nessa mácula e na dita onerosidade quando reestabelecida as suas atividades, momento em que deu continuidade às cobranças indevidas, não forneceu o crédito prometido aos que pagaram sem poder utilizar do seu serviço, bem como exigiu cumprimento fiel às cláusulas contratuais atinentes a multa (abusiva, inclusive) de 30% por quebra da fidelidade, embora os adquirentes sequer pudessem gozar de todas as prerrogativas anteriormente pactuadas.

O dever anexo de informar, relacionado ao exercício ativo do dever anexo de cooperação como aduz Marques, também se mostrou inobservado/negligenciado, pois como bem explica Bruno Miragem, o **princípio da Boa-fé** impõe “um dever de informar qualificado, uma vez que **não exige simplesmente o cumprimento formal do oferecimento de informações, senão o dever substancial de que estas sejam efetivamente compreendidas pelo consumidor**”⁵⁷. Logo, as mensagens e avisos postados na rede social “Instagram”, forma preferencial e quase sempre adotada pela empresa para promover informações, mostraram-se inadequadas e ineficientes, já que muitos usuários (inclusive idosos hipervulneráveis) não tiveram acesso ou não sabem acessar a informação veiculada da vertente forma. Outrossim, por meio da propagação de informações conflitantes, aduzidas em seu site e por seus funcionários quando liberado o serviço de academia, obstruiu o cancelamento dos contratos, reiterando o ultraje ao dever anexo de informar adequadamente.

A veracidade, a objetividade e a suficiência das informações sobre os negócios de consumo devem acompanhar a fase pré-contratual, todo o liame estabelecido e a etapa posterior⁵⁸, pois a transparência requer informações disponíveis para o público consumidor não somente na fase da publicidade - quando o fornecedor pretende atrair o consumidor -, mas, principalmente, nas etapas posteriores, a fim de que a boa-fé do adquirente ou utente não seja violada⁵⁹. No contexto da Pandemia, o dever de informar deve ser coberto por tônica ainda maior de atenção, em face da instabilidade inerente ao momento. Contudo, como se não bastasse a indiligência perante o dever de informar, não se pode esquecer que

⁵⁷ MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 6. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016. p. 146.

⁵⁸ LOVECE, Graciela; OCIO, Alejandro Mario García. *Derechos del Consumidor*. Buenos Aires: La Ley, 2005. p. 17.

⁵⁹ Ibidem, idem.





- conforme mencionado nas reclamações adstritas à investigação - a fornecedora exclui comentários indexados nos avisos postados na predita rede social (instagram), quando versam sobre cobranças indevidas no cenário pandêmico, confirmando seu afronte à transparência e, principalmente, à boa-fé objetiva.

Diante do exposto, comprova-se que aos consumidores – detentores de vulnerabilidades técnica, jurídica e fática, intensificadas *in casu* pela conduta da parte demandada – restou apenas amargar o crescente sentimento de consternação, corolário das abusividades sobreditas, e aceitar as desvantagens manifestamente excessivas. A par desses fatores, constata-se o rompimento da relação de confiança, essencial em uma relação jurídica de consumo, em face da deslealdade da parte Ré e a sua expressiva violação à boa-fé objetiva. Urge, portanto, ação no sentido de coibir os mencionados ultrajes, com o escopo de que não permaneçam afetando a coletividade.

4. DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR (SAC) E DA INCONFORMIDADE COM A ADEQUAÇÃO, A QUALIDADE E EFICÁCIA DEVIDAS.

José Geraldo Brito Filomeno – um dos coautores da Lei Federal n.º 8.078/90 - ensina que a referida harmonização tem como caminho, dentre outros dois grandes instrumentos, os chamados SACs (Serviços de Atendimento ao Consumidor), afinal, como é cediço, a relação consumidor-fornecedor não termina com a entrega do produto comprado ou execução do serviço contratado, tendo continuidade na fase pós-venda ou pós-contratação⁶⁰. **Contudo, vários destinatários finais ratificam a extrema dificuldade de estabelecer contato com a parte ré, afirmam não existir nenhum canal de telefone, de e-mail, ou algum outro que possibilite efetiva comunicação; o que evidencia que não dispõe de um SAC, ou – se dispõe – não coaduna nesse aquilo que se espera em termos de qualidade e acessibilidade.** Resta, portanto, mais um

⁶⁰FILOMENO, José Geraldo Britto. *et al.* *Código Brasileiro de Defesa do Consumidor Comentado pelos Autores do Anteprojeto*. 12. ed. rev. atual. e reform. Rio de Janeiro: Forense, 2019, p. 166.~e





fator impeditivo à harmonização de interesses dos integrantes da relação de consumo, pois a parte Ré não fornece a estrutura necessária para que infortúnios dos seus clientes sejam resolvidos. Essa debilidade acarreta ônus ao consumidor, muitas vezes obrigado a locomover-se a uma das academias para resolver problemas ocasionados pela própria fornecedora⁶¹.

Outrossim, as reclamações prosseguiram fartas alegando a **ausência de um suporte adequado e suficiente para as demandas de perguntas dos consumidores** durante o período de retorno das atividades, e por sua vez, as informações que chegavam ao destinatário final mostravam-se, amiúde, confusas, conflitantes e contraditórias. Isso porque o site propalava um informe, e ao questionar funcionários a respeito do mesmo tema, o consumidor obtinha respostas divergentes, colocando-o em uma situação de dúvidas e desamparo. Ademais, os princípios da dignidade e cordialidade, têm sido violados e, segundo relatos do reclame aqui, alguns atendentes e funcionários agem com agressividade e impaciência perante as questões que emergiam.

Neste diapasão, existem inúmeras indiligências da ALPHA FITNESS, as quais, *ipso facto*, confirmam a conjectura de que os utentes se consagram reféns das querelas emergentes da conduta empresa, haja vista que, embora o SAC seja uma das poucas formas existentes de um consumidor sanar seus inconvenientes, os destinatários finais defendidos não possuem acesso ao dito serviço. **Logo, cabe à empresa promover mudanças para estabelecer o efetivo funcionamento do Serviço de atendimento ao Consumidor (SAC), de modo que seja assegurado não somente a sua acessibilidade, mas toda a tratativa de questões e solicitações de forma adequada, satisfatória e eficaz.**

5. DOS PREJUÍZOS CAUSADOS AOS CONSUMIDORES E DA RESTITUIÇÃO DO INDÉBITO NO VERTENTE CASO.

⁶¹ GAMA, Ricardo Rodrigues. *Serviço de Atendimento ao Consumidor & CDC – Código de Defesa do Consumidor*. Campinas/SP: Russel, 2009, p. 21.





O art. 4º do Código Consumerista, muito mais do que somente expor a denominada “Política Nacional das Relações de Consumo”, configura-se como um dispositivo fundamental, pois elenca objetivos - como entende Eros Roberto Grau, criador da expressão “norma-objetivo”⁶² - e enumera os princípios que deverão guiar a busca de tais objetivos. Assim, no inciso III deste regramento, está o princípio da harmonização dos interesses dos consumidores e fornecedores. **Com base nos dados apresentados, vislumbra-se que os consumidores que contrataram os serviços fornecidos pela Ré foram indiscriminadamente cobrados de maneira abusiva pelo serviço.** Primeiro, no que se refere as mais variadas cláusulas abusivas excessivamente onerosas e desproporcionais para o consumidor, a exemplo daquela que prevê multa de rescisão contratual de 30%⁶³ do valor das parcelas vincendas, uma porcentagem que é extremamente elevada. Segundo, nas cobranças indevidas realizadas mesmo após o pleito dos consumidores pelo cancelamento do contrato, inclusive durante a pandemia do novo Coronavírus.

Nesse contexto, os consumidores atingidos pelas práticas nefastas da Ré devem ser indenizados pelos danos morais e materiais sofridos, os quais podem ser cumulados segundo a Súmula 37 do Superior Tribunal de Justiça⁶⁴. Ressalta-se que a cobrança indevida a ser reparada, como já explicado em item anterior, configurou-se em desacordo com a boa-fé, sendo diversas ocorridas após o efetivo término do contrato. Coerentemente, deve ser o fornecedor responsabilizado e arcar com estas reparações, visto que se dispôs a realizar atividade comercial. **Assim, urge que a parte ré seja condenada a restituir, em dobro, os valores que foram cobrados, de modo abusivo, dos consumidores, conforme**

⁶² GRAU, Eros Roberto. A Ordem Econômica na Constituição de 1988. 7. ed. rev. e atual. São Paulo: Malheiros, 2002, 67. Conferir também: MARQUES, Cláudia Lima.; MIRAGEM, Bruno.; BENJAMIN, Antônio Herman. Comentários ao Código de Defesa do Consumidor. 6. ed. rev. ampl. e atual. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017, p. 227.

⁶³ Um julgado do Estado do Amazonas demonstra o descomedimento de multa de cancelamento acima de 20%, como disposto em ementa a seguir: “APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE. CLÁUSULA CONTRATUAL ABUSIVA. PAGAMENTO DE 20% SOBRE PARCELAS VINCENDAS EM CASO DE DESISTÊNCIA. ALUNO QUE CURSOU 2 MESES DE UM TOTAL DE 20 MESES DE DURAÇÃO. VANTAGEM EXCESSIVA. VIOLAÇÃO AO ART. 51, IV CDC. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO” [...]. A ementa discorre no sentido de que cláusulas abusivas são nulas de pleno direito e complementa que “[...] a existência da multa rescisória de 20% sobre o valor total das parcelas vincendas se mostra deveras abusiva, ferindo a legislação do consumidor diante da flagrante ofensa ao art. 51, IV do CDC”. E finaliza afirmando que “tal vantagem excessiva trazida pela cláusula em questão não se mostra viável e atenta aos preceitos da boa-fé e equidades contratuais; - RECURSO CONHECIDO E IMPROVIDO”. (TJ-AM 06048868020158040001 AM 0604886-80.2015.8.04.0001, Relator: Ari Jorge Moutinho da Costa, Data de Julgamento: 28/06/2018, Segunda Câmara Cível).

⁶⁴ 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.





teor do art. 42, parágrafo único, do CDC, o qual aduz que “o consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável”.

6. DO DANO MORAL CAUSADO À COLETIVIDADE CONSUMERISTA EM DECORRÊNCIA DE LESÕES COLETIVAS E INDIVIDUAIS HOMOGÊNEAS.

Há pouco tempo, não havia uma devida tutela capaz de reprimir, com eficácia, as violações impostas à coletividade, porém, a partir da superação da dicotomia do direito público e direito privado, passou-se a identificar um terceiro gênero, o direito coletivo *latu sensu*, emergindo diversos mecanismos jurídicos designados à proteção deste novo ramo do direito⁶⁵. Esse avanço se mostra fundamental no caso em tela, considerando-se que – como ensina Héctor Valverde Santana – “as relações de consumo não se resumem nas questões individuais, mas têm um caráter essencialmente coletivo, no sentido de transindividualidade”, em decorrência da própria estrutura da moderna sociedade, voltada à produção em série ou massificada, com igual característica para o consumo de produtos e serviços.⁶⁶

Em face disso, o Microsistema Consumerista abrigou a tutela coletiva, preconizando no art. 81 que a defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas poderá ser exercida a título coletivo quando se tratar de natureza difusa, coletiva (*stricto sensu*), ou individual homogênea. A Lei Federal n.º 8.078/90 adotou o princípio da reparação integral dos danos, no art. 6º, inciso VI, consubstanciando não só o direito à efetiva reparação, mas a efetiva prevenção dos danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos. Assim, todo e qualquer prejuízo material ou moral sofrido pelos consumidores pressupõe a devida reparação, correspondendo a mais um direito básico da categoria.

Assim, o legislador infraconstitucional, ao elaborar o microsistema normativo

⁶⁵ SANTANA, Héctor Valverde. *Dano moral no direito do consumidor*. 3. ed. rev. e atual. São Paulo: Revista dos Tribunais. 2019. p. 66-67.

⁶⁶ SANTANA, Héctor Valverde *Dano moral no direito do consumidor*. 3. ed. rev. e atual. São Paulo: Revista dos Tribunais. 2019. p. 66





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 fixada⁶⁷. **É o que se verifica com a postura arbitrária da Ré, no sentido de ofertar serviços com Termo de Adesão contendo cláusulas nitidamente abusivas, bem como promover enclaves ao pleito dos consumidores acerca da suspensão ou do cancelamento dos contratos e do devido reembolso, especialmente no cenário caótico da pandemia. É explícita, portanto, a existência de condutas que atentam contra a comunidade em dimensão coletiva *stricto sensu* e individual homogênea. Dado a isso, faz-se mister o pleito à reparação pelo dano moral coletivo.**

Tal modalidade de lesão já foi definida e deferida pelo Superior Tribunal de Justiça, segundo o qual “o dano moral coletivo é aferível *in re ipsa*, ou seja, sua configuração decorre da mera constatação da prática de conduta ilícita que, de maneira injusta e intolerável, viole direitos de conteúdo extrapatrimonial da coletividade”⁶⁸. Nesse interim, é preciso adentrar aos pormenores que corroboram no ato lesivo em proporções coletivas, dirimindo quaisquer obscuridades; com o fim de combater todos os abusos empreendidos, assim como o caráter injusto e intolerável neles presentes. *A priori*, para haver condenação do fornecedor quanto a danos morais causados à coletividade, é preciso 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 contratos firmados com cláusulas abusivas, atingiu-se uma multiplicidade de sujeitos; o que comprova o caráter indubitavelmente coletivo da demanda. Além disso, diversos foram os utentes que apresentaram reclamações relatando problemas relacionados à cobrança indevida no cartão, à impossibilidade de sustação dessas ou do cancelamento dos planos, fundamentando contraposição às expectativas legítimas que o consumidor de boa-fé poderia ter do serviço contratado. Restam configurados, portanto, diversos casos de danos morais e patrimoniais de caráter individual, que, por terem origem comum, podem ser reunidos para julgamento

⁶⁷ 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.

⁶⁸ Informativo de Jurisprudência nº 618, STJ. REsp 1.517.973-PE, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, por unanimidade, julgado em 16/11/2017, DJe 01/02/2018.





conjunto em uma lide coletiva. São denominados direitos individuais homogêneos, aqueles que Herman V. e Benjamin explica serem divisíveis, com titularidade determinável e identificável, porém, por possuírem uma origem comum foram introduzidas pelo legislador do CDC no sistema processual brasileiro a *class action*⁶⁹.

Figura indubitável a consolidação de malefícios à coletividade, em que se destaque, em concomitância com injúria aos princípios norteadores do direito do consumidor – como o da boa-fé objetiva, da confiança, da transparência, etc. A desvalia perante o espírito coletivo exige uma punição mais severa, que ultrapasse a esfera individual de cada consumidor atingido, dado “o abalo, a repulsa, a indignação ou mesmo a diminuição da estima, infligidos e apreendidos em dimensão coletiva (por todos os membros), entre outros efeitos lesivos”⁷⁰. A função da sanção pecuniária encontra assento na “técnica do valor do desestímulo”, assemelhando-se com a natureza da pena de natureza criminal⁷¹. Cláudia Lima Marques, Antônio Herman V. e Benjamin e Bruno Miragem também associam o instituto com a faceta preventiva das normas penais. Recordam tais doutrinadores que o direito “não corre – ou não deve correr – atrás do dano, a ele se antecipa”⁷².

Ressalva-se, assim, que a reparação por 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 agir⁷³. 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

⁶⁹BENJAMIN, Antônio Herman. Artigo 81. In: MARQUES, Cláudia Lima.; BENJAMIN, Antônio Herman; MIRAGEM, Bruno. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 4. ed. rev. ampl. e atual. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017. p. 1.552.

⁷⁰MEDEIROS NETO, Xisto. *Dano Moral Coletivo*. São Paulo: LTR, 2004.

⁷¹BITTAR 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.

⁷²BENJAMIN, Antônio Herman. Artigo 61. In: MARQUES, Cláudia Lima.; BENJAMIN, Antônio Herman.; MIRAGEM, Bruno. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 4. ed. rev. ampl. e atual. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017. p. 1.459.

⁷³BERSTEIN, Horacio Luis. *Derecho Procesal del Consumidor*. Buenos Aires: La Ley, 2003, p. 45.





indenizações pagas para os consumidores e chegue à conclusão de que as perdas econômicas justificam a necessidade de cumprimento da lei.

Diante do exposto, fora comprovada a necessidade de reparação dos danos morais aferidos em bojo coletivo *stricto sensu* e individual homogêneo, porquanto o patrimônio valorativo da comunidade foi amplamente agredido; o que redundava na necessidade de fixação de montante indenizatório para que se amenize o dissabor sofrido. O montante indenizatório a ser fixado para que se mitigue os males supraditos, mais do que somente exercer função punitiva, estabelece um papel pedagógico-preventivo de cunho fundamental a todos que compõe a República Federativa do Brasil.

7. DA NECESSÁRIA INVERSÃO PROBATÓRIA DO PRESENTE CASO EM PROL DOS CONSUMIDORES.

A inversão do *onus probandi* foi consagrada pelo legislador infraconstitucional como o mais importante instrumento para a promoção dos direitos do consumidor em juízo⁷⁴. Como bem explica Bruno Miragem, as razões para o reconhecimento da possibilidade de inversão do ônus da prova são oriundas da "(...) dificuldade prática do consumidor demonstrar os elementos fáticos que suportam a sua pretensão", principalmente porque, na estrutura das relações de consumo, o domínio do conhecimento sobre o produto é do Fornecedor⁷⁵. Destaque-se que *Códex* Consumerista previu – no art. 6º, inciso VIII –, 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 experiências⁷⁶.

O conceito de verossimilhança diz respeito ao que denota similitude com a verdade, aparenta ser verídico, ou seja, é necessário que as alegações guardem pertinência com o

⁷⁴ MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 6. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016. p. 234.

⁷⁵ *Ibidem*, *idem*.

⁷⁶ 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.





que é real. Tal requisito mostra-se amplamente configurado, haja vista que se faz presente a plena demonstração da pertinência do quanto investigado pelo Ministério Público Estadual. Além disso, oportuno registrar – como apregoa Bruno Miragem – que “(...) a defesa judicial de interesses exige do titular da pretensão a disposição de recursos financeiros e técnicos para uma adequada demonstração da pertinência e procedência do seu interesse”⁷⁷. Por consequência, *in casu*, há respaldo para que ocorra inversão do ônus da prova, haja vista a vulnerabilidade técnica⁷⁸ dos consumidores defendidos face ao fornecedor demandado.

A parte *ex adversa* se utiliza de condições contratuais gerais, evitadas de ilicitudes, sem que não são submetidas à prévia análise dos aderentes, tendo estes que as aceitar em bloco. Ademais, o cidadão, após firmar contrato com a parte acionada, não tem meios para obter informações ou entrar em contato com a empresa, senão pelas vias que por ela sejam disponibilizadas. No caso *sub judice* o direito à informação restou ainda mais prejudicado, já que, como explicado em item anterior, as empresas não estão guarnecidas da estrutura necessária para assegurar esse direito básico do consumidor. Dessa forma, a inversão do ônus da prova se mostra não só possível, mas também imprescindível para o deslinde da presente lide. Nos ensina Leonardo M. Garcia que o instituto mencionado “(...) procura restabelecer a igualdade e o equilíbrio na relação processual em razão do fornecedor, geralmente, dispor de melhores condições técnicas e econômicas para a disputa judicial”⁷⁹. Por fim, destaquem-se mais dois alicerces que arregimentam maior coerência para a solicitada inversão do ônus da prova.

Primeiro, a lição de Cláudia Lima Marques no sentido de que é “(...) facultado ao juiz inverter o ônus da prova inclusive quando esta prova é difícil mesmo para o fornecedor, parte mais forte e *expert* na relação”. Isto porque “o espírito do CDC é justamente de facilitar a

⁷⁷ MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 6. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016. p. 234.

⁷⁸ A hipossuficiência é a condição de quem é carente sob o aspecto material e não se confunde com a vulnerabilidade, que é presumida e atinge todos os consumidores, pobres e ricos, esclarecidos, com formação intelectual ou não (MORAES, Paulo Valério). Dessa forma, não existe hipossuficiência técnica ou jurídica, mas tão somente econômica, porém, o STJ, para proteger também os interesses e direitos daqueles que não são debilitados financeiramente, tem equiparado os conceitos. Nas ações coletivas propostas pelos entes legitimados, a inversão probatória tem sido aplicada independentemente de os consumidores protegidos serem ou não hipossuficientes (Cf. 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)

⁷⁹ GARCIA, Leonardo de Medeiros. *Código de Defesa do Consumidor Comentado: artigo por artigo*. 13. ed. rev. ampl. e atual. Salvador: JusPODIVM, 2016. p. 99.





defesa dos direitos dos consumidores e não o contrário, impondo provar o que é em verdade o 'risco profissional' ao - vulnerável e leigo – consumidor.⁸⁰ Segundo, que o atual Código de Processo Civil Pátrio, instituído pela Lei Federal n.º 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 produza⁸¹. **Portanto, pugna este Parquet pela inversão probatória.** Objetiva-se, assim, além de equalizar a balança que coloca os consumidores em situação de desvantagem para coletar comprovações, resolver de forma menos morosa a problemática situação vigente.

III - DA TUTELA ANTECIPADA EM CARÁTER LIMINAR DA PRETENSÃO DESTA AÇÃO CIVIL PÚBLICA.

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 de antecipação da tutela advém do entendimento de que "o tempo é concomitantemente inerente à fisiologia do processo e fonte de dano ao autor que tem razão no seu pleito"⁸²; logo é preciso distribuí-lo, de acordo com determinados critérios, ao longo do seu desenvolvimento, visto que do contrário, corre-se o risco de o autor ter que invariavelmente ser impactado pelo tempo do processo, com evidente violação do princípio da igualdade (arts. 5.º, I, da CF/1988, e 7.º do CPC)⁸³.

Segundo Marioni a técnica antecipatória tem justamente por função distribuir, de forma isonômica, o ônus do tempo no processo⁸⁴, fundamentando-se para tanto, dentre

⁸⁰ MARQUES, Cláudia Lima. Artigo 6º. In: MARQUES, Cláudia Lima.; BENJAMIN, Antônio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 4. ed. rev. ampl. e atual. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017. p. 291-292.

⁸¹ 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.

⁸² MARIONI, Luiz Guilherme.; ARENHART, Sérgio Cruz; MITIDIERO, Daniel. *Curso de processo civil: tutela dos direitos mediante procedimento comum*. 6. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020, volume 2 [livro eletrônico], p. 239.

⁸³ *Ibidem*, p. 239 – 240.

⁸⁴ *Ibidem*, p. 240.





outra hipótese, na relevância – circunstância que se enquadra ao pleito desta Ação Civil Pública – dadas as abusividades identificadas. Ora, de “nada adianta a prestação jurisdicional precisa mas intempestiva”⁸⁵, de modo que “quando a justiça tarda, ela na verdade falha”⁸⁶. Destarte, dispõe o art. 84 do Código de Proteção e Defesa do Consumidor que será possível a antecipação dos efeitos da tutela pleiteada quando houver receio de ineficácia do provimento final e forem verossímeis as alegações da parte interessada.

Também dispõe o art. 300 do CPC/2015 que “A tutela de urgência será concedida quando houver elementos que evidenciem a probabilidade do direito e o perigo de dano ou o risco ao resultado útil do processo”⁸⁷. Nesse mesmo contexto, acrescenta Leonardo de Medeiros Garcia que o magistrado “Poderá conceder a tutela liminarmente de plano (*inaudita altera parte*) ou após justificação prévia (com citação do réu), caso seja relevante o fundamento da demanda (*fumus boni iuris*) e haja justificado receio de ineficácia do provimento final (*periculum in mora*) (...)”. O mesmo doutrinador ainda apregoa que, independentemente de solicitação do autor nesse sentido, poderá o juiz impor multa diária para o descumprimento da medida liminar⁸⁸.

No caso em tela, a parte demandada, consoante exposto nos pressupostos fáticos, infringe expressas disposições legais, conforme supramencionado, configurando o *fumus boni iuris*. Por sua vez, o *periculum in mora* está patenteadado na necessidade de inibir, o quanto antes, as referidas práticas abusivas. Há, inexoravelmente, ofensa a direitos legítimos assegurados em sede constitucional, eis que a proteção aos consumidores constitui direito de natureza fundamental, nos termos do art. 5º, inciso XXXII, da Carta Maior de 1988. Vislumbra-se ainda transgressão aos princípios que norteiam a dinâmica das relações de consumo, posto que a parte acionada, por meio de disposições e contratuais e práticas abusivas, prejudica os interesses dos consumidores. **Existe, portanto, fundado receio de dano a caracterizar**

⁸⁵ LEONEL, Ricardo de Barros. *Manual do Processo Coletivo*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2002, p. 294.

⁸⁶ *Ibidem*, *idem*.

⁸⁷ Cf.: WAMBIER, Teresa Arruda Alvim; CONCEIÇÃO, Maria Lúcia Lins; RIBEIRO, Leonardo Ferres da Silva; MELLO, Rogerio Licastro Torres de. *Primeiros Comentários ao Novo Código de Processo Civil*. Artigo por Artigo de acordo com a Lei 13.256/2016. 2. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 234.

⁸⁸ GARCIA, Leonardo de Medeiros. *Código de Defesa do Consumidor Comentado: artigo por artigo*. 13. ed. rev. ampl. e atual-Salvador: JusPODIVM, 2016, p. 529.





o perigo resultante da demora na decisão, pois a parte Ré continuará atuando de modo indevido, aplicando condições contratuais que geram prejuízos para os destinatários. Darão azo à imposição de obstáculos para a suspensão e/ou o cancelamento contratual, além da manutenção de cobranças vexatórias.

Diante do exposto, pugna-se pela concessão de **MEDIDA LIMINAR ANTECIPATÓRIA DA TUTELA** pretendida, *inaudita altera parte*, para que, no prazo de 72 (setenta e duas) horas, a contar da intimação da decisão concessiva da liminar, 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 Federal de Reparação de Interesses dos Consumidores, previsto na Lei nº 7.347/85, sem prejuízo do crime de desobediência, seja a parte Ré compelida a:

1) Não criar e/ou se utilizar de obstáculos ou empecilhos para efetivar o cancelamento e/ou a suspensão dos contratos de prestação de serviços de condicionamento físico, independentemente do plano optado, diante de requerimento formulado pelos consumidores, quer seja por meio de correspondência eletrônica, por telefone, presencialmente, desde que não decretado o isolamento social devido à pandemia COVID-19:

1.1) Para o cancelamento e/ou a suspensão do instrumento contratual, não impor que os consumidores tenham que comparecer presencialmente nos respectivos estabelecimentos comerciais, ainda que ultrapassada a fase calamitosa da pandemia COVID-19; e/ou se utilizar de subterfúgios para dificultar os requerimentos daqueles neste sentido;

1.2) Não impor óbices para o cancelamento e/ou a suspensão dos contratos firmados por consumidores mediante o pagamento parcelado por meio de cartões de crédito, procedendo imediatamente à análise de

39





quanto solicitado por aqueles quanto à extinção do vínculo jurídico e/ou a suspensão deste;

1.3) Proceder ao reembolso dos valores pagos pelos consumidores em caso de cancelamento ou de suspensão contratual sem postergação infundada e arbitrária e, na hipótese de pagamentos realizados por meio de cartões de crédito, comunicar imediatamente às pessoas físicas e/ou jurídicas competentes, para fins de eliminar as cobranças decorrentes, não lhes sendo impostas sanções arbitrárias, consoante previsto nos pedidos 3.11.2, 3.15.2 e 3.15.3 desta Ação Civil Pública.

2) Diante da suspensão das atividades presenciais em decorrência da pandemia COVID-19, mantendo-se o isolamento social, consoante normas federais, estaduais e municipais em vigor, que, em face desta situação, seja respeitado o quanto previsto no art. 35, incisos I a III, da Lei Federal n.º 8.078/90, tendo o consumidor o direito "(a) obter a compensação dos dias não frequentados, ou das aulas específicas não ministradas, por meio de reposição ou acréscimos de dias a serem frequentados, válidos até o fim do contrato, cabendo renovação"; "(b) conciliar eventual compensação, ou *upgrade* do seu plano de atividades, englobando outros serviços especiais ou adicionais, que possam ser oferecidos"; "(c) conciliar eventuais outras formas de compensação, que possam ser negociadas individualmente"; e/ou "(d) solicitar o cancelamento do contrato", ou suspensão deste e "obter reembolso proporcional aos dias não frequentados", sem serem impostas penalidades arbitrárias, consoante previsto nos pedidos 3.11.2, 3.15.2 e 3.15.3 desta Ação Civil Pública.

3) Alterar os termos das cláusulas dos contratos de prestação de serviços disponibilizados para o público consumidor, que se

40





encontram em desconpasso com o quanto disposto pelo art. 6º, inciso V, assim como pelo art. 51, incisos I, II, IV, VI, VIII, IX, XV, e § 1º, II a III, do Código de Defesa do Consumidor, nos seguintes termos:

3.1) No que concerne à disposição que verse sobre o objeto do mencionado contrato, que lhe seja atribuída a seguinte redação: "Os direitos e as obrigações do USUÁRIO dependem da frequência à ALPHA FITNESS, uma vez que o objeto deste TERMO DE USO é o direito de utilização do espaço da academia. O não comparecimento do USUÁRIO à ALPHA FITNESS por dois meses seguidos, corresponderá ao cancelamento do contrato, desde que previamente lhe seja comunicado, exceto se houver a apresentação de atestado médico sobre o estado de saúde do consumidor ou outra justificativa considerada plausível";

3.2) No que diz respeito à transferência do usuário de uma unidade da Rede ALPHA FITNESS para outra, que seja previsto: "SERÁ PERMITIDA A TRANSFERÊNCIA DO USUÁRIO PARA UNIDADE DA ALPHA FITNESS diversa da ora contratada, desde que exista vaga disponível e o consumidor apresente justificativa para tal mister";

3.3) Quanto às CONDIÇÕES DE USO, DEVERES DO USUÁRIO E PENALIDADES, que seja a parte demandada compelida a alterá-las nos seguintes termos:

3.3.1) "A ALPHA FITNESS se reserva do direito de impedir o acesso do USUÁRIO às suas instalações e, inclusive, cancelar sua inscrição, cumprindo-se a legislação brasileira vigente, caso este infrinja o regulamento interno, normas e bons costumes, apresente comportamento ou conduta inadequados, faça má utilização dos equipamentos e instalações da academia ou pratique qualquer ato que resulte prejuízo para a ALPHA FITNESS ou a terceiros, sem prejuízo da indenização cabível";





3.3.2) “Desde que proferida sentença transitada em julgado no âmbito do Poder Judiciário, ficará o USUÁRIO obrigado a reparar os danos ou prejuízos de qualquer natureza causados nas dependências internas ou externas da ALPHA FITNESS, ou se assim voluntariamente concordar, bem como os danos causados pela má utilização dos aparelhos e de outros bens existentes no estabelecimento da ALPHA FITNESS, que se reserva do direito de suspender o direito à utilização a academia até a efetiva reparação do dano”;

3.3.3) “É vedada a comercialização nas dependências da ACADEMIA, por parte do USUÁRIO, de artigos, produtos ou serviços de qualquer natureza, respeitando-se a legislação vigente”.

3.4) A cláusula que dispõe sobre a DECLARAÇÃO DE SAÚDE deverá ser alterada nos seguintes termos: “O USUÁRIO declara, neste ato, estar em plenas condições de saúde, apto a realizar atividades físicas e não portar nenhuma moléstia contagiosa que possa prejudicar os demais frequentadores, não sendo ALPHA FITNESS responsável por acidentes, dentro de suas dependências, causados por culpa exclusiva do usuário, mas zelará pela devida atuação dos seus funcionários, prepostos, agentes ou terceiros contratos para a realização de serviços em suas instalações”.

3.5) A cláusula que trata da RESPONSABILIDADE da parte Ré deverá ser alterada nos seguintes termos: “A ALPHA FITNESS disponibiliza equipe de profissionais de educação física, em quantidade satisfatória, adequada e condizente com o número de usuários, para orientação na utilização de seus equipamentos e realização de exercícios, devendo o USUÁRIO sempre buscar o acompanhamento do profissional habilitado da academia, que possui a responsabilidade de lhe prestar as orientações e os esclarecimentos necessários para a realização das atividades com a segura necessária ao resguardo da sua incolumidade”.

3.5.1) Que seja também alterada a cláusula que versa sobre danos oriundos das atividades realizadas sem orientação ou ao alvedrio desta





nos seguintes moldes: “Danos de qualquer natureza decorrentes de atividades executadas sem a solicitação de orientação ou com a inobservância desta última, não serão de responsabilidade da ALPHA FITNESS nem de seus profissionais se caracterizada a culpa exclusiva do USUÁRIO, comprometendo-se, assim, a Academia a disponibilizar profissionais em quantidade suficiente e satisfatória para o acompanhamento dos usuários”.

3.6) A cláusula que dispõe sobre PILATES, PERSONAL TRAINING E “PERSONAL CLUB”, deverá ser reestruturada nos seguintes termos: “Os USUÁRIOS de *Pilates*, USUÁRIOS acompanhados por *Personal Trainer*, USUÁRIOS do *Personal Club*, em que pese se utilizem do espaço da academia, são acompanhados pelos profissionais responsáveis por aquelas atividades, que não são parte integrante do quadro de profissionais da ALPHA FITNESS, de modo que a ALPHA FITNESS, com base nos arts. 927 e 931 do Código Civil Brasileiro, e no art. 14 da Lei Federal n.º 8.078/90, é responsável em caráter solidário e objetivo pelos danos que tais profissionais venham a causar aos seus USUÁRIOS”.

3.7) A cláusula que versa acerca da RESPONSABILIDADE PELA GUARDA/CONSERVAÇÃO DE BENS deverá ser reestruturada da seguinte forma: “A ALPHA FITNESS se responsabiliza pela guarda ou conservação de quaisquer bens de propriedade dos USUÁRIOS depositados, guardados ou esquecidos em qualquer ambiente da academia, inclusive vestiários e armários, considerando que a guarda de objetos e pertences pessoais é uma atividade essencial para a possibilidade de uso da academia e para a prática de atividades físicas”.

3.7.1) Ademais, os complementos da referida cláusula deverão ser registrados da seguinte forma:

3.7.1) “Os pertences colocados nos armários, bem como os objetos, valores, documentos ou qualquer bem pertencente ao USUÁRIO, ainda que deixados nos vestiários ou dependências da ALPHA FITNESS, serão

43





de responsabilidade do estabelecimento, tendo a academia responsabilidade pela perda, dano ou extravio dos bens”;

3.7.2) “A ALPHA FITNESS se responsabiliza por danos, furtos e/ou roubos de veículos dos USUÁRIOS, convidados ou visitantes. A ALPHA FITNESS também se responsabiliza pela guarda e segurança das chaves dos veículos”.

3.8) A cláusula que trata sobre HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO E QUADROS DE AULAS, deverá ser atualizada nos seguintes termos: “Os horários e profissionais, bem como a escalas destes serão definidos pela ALPHA FITNESS, respeitando-se o direito dos consumidores à informação, consagrado nos arts. 6º, inciso II, 30 e 31, da Lei Federal n.º 8.078/90”.

3.8.1) Os complementos da mencionada disposição contratual deverão ter incorporada a seguinte redação:

3.8.1.1) “Os horários e profissionais, bem como a escalas desses e o quadro de atividades oferecidas poderão sofrer alterações, sem que isso configure falha na prestação de serviços, desde que sejam os consumidores comunicados previamente, devidamente e justificadamente, cumprindo-se o quanto disposto nos mencionados artigos”;

3.8.1.2) “O USUÁRIO, portanto, ao contratar o direito de utilização da ALPHA FITNESS, fica ciente que poderão ser extintas, criadas, remanejadas aulas e modalidades de atividades, como também efetuadas possíveis, mudanças de horários das atividades e de funcionamento e professores, com prévio e justificado aviso, independentemente do plano contratado pelo USUÁRIO”.

3.8.1.3) “A ALPHA FITNESS poderá fechar nos feriados memoráveis, federais, estaduais e municipais, bem como para manutenção, devendo comunicar antecipadamente aos usuários. Em nenhum desses casos, caberá ao USUÁRIO a reposição destas aulas e dias de frequência”.

44





3.9) A cláusula que dispõe sobre o PAGAMENTO deverá ser alterada nos seguintes termos: "O USUÁRIO se compromete a pagar as taxas de adesão, manutenção, além da mensalidade do plano escolhido, bem como compete à ALPHA FITNESS informar, previamente, à contratação e no instrumento de adesão confeccionado, os seguintes dados: 1) Em que consistem as taxas de adesão e de manutenção e qual a justificativa plausível para a sua cobrança, visto que os consumidores já arcam com os montantes mensais; 2) Os valores atinentes, respectivamente, às aludidas taxas e como foram calculados".

3.9.1) Em adendo, a citada disposição contratual deverá conter as seguintes modificações:

3.9.1.1) "O USUÁRIO autoriza a ALPHA FITNESS a debitar no cartão de crédito indicado pelo USUÁRIO os valores previstos no presente TERMO DE USO, inclusive em relação às taxas de adesão e manutenção. A autorização aqui concedida é revogável a qualquer tempo, bem como não mais produzirá efeitos após o cancelamento ou a rescisão contratuais";

3.9.1.2) "O valor da taxa manutenção anual será definido de acordo com o valor cobrado pelo plano contratado e refere-se a cada período de vigência de 12 meses e será debitado anualmente, contado a partir do início da contratação, não podendo ser superior a 15% (quinze por cento) do valor da anuidade".

3.10) A disposição contratual que trata sobre o ACESSO À ALPHA FITNESS, O USO DO ESTACIONAMENTO (UNIDADES SITUADAS NOS SHOPPINGS) E OS MANOBRISTAS, deverá ser alterada nos seguintes termos:

3.10.1) "Os direitos e obrigações do USUÁRIO independem da frequência à ALPHA FITNESS, uma vez que o objeto deste TERMO DE USO consiste no direito de acesso às dependências da academia. O não comparecimento do USUÁRIO à ALPHA FITNESS não o abstém do

45





pagamento das mensalidades e/ou parcelas do plano contratado, exceto se houver justificativa médica plausível”;

3.10.2) “As ausências, faltas, afastamentos devidamente justificados, por questões de saúde, poderão comportar compensações, reposição de dias contratados, prorrogação do termo de uso, e transferências de mensalidade. Será aceito pela ALPHA FITNESS atestado médico para fins de reposição ou prorrogação do termo de uso”;

3.10.3) “A ALPHA FITNESS se responsabiliza pelos danos eventualmente causados por manobristas terceirizados no veículo do consumidor, a despeito de o serviço de manobrista constituir uma mera cortesia, não integrar o presente contrato, não constituir atrativo comercial e poderá ser retirado a qualquer tempo”.

3.11) A cláusula que dispõe sobre os PLANOS OFERTADOS deverá ser alterada nos seguintes termos:

3.11.1) “Declara o USUÁRIO estar ciente de que os planos ofertados pela ACADEMIA poderão sofrer reajustes, com anuência de ambas as partes, no limite máximo de 10% (dez por cento) do valor total do respectivo plano, até o fim de cada ano (exercício)”;

3.11.2) “A ALPHA FITNESS PODERÁ OFERECER PLANOS PROMOCIONAIS EM DETERMINADOS PERÍODOS DO ANO. Caso o USUÁRIO escolha um dos planos promocionais, deverá observar as regras da promoção e/ou do plano promocional, ficando desde já ciente que, em caso de cancelamento do plano antes do término de seu período de vigência, será devida multa no valor de 15% do saldo remanescente do plano escolhido”;

3.11.3) “A ALPHA FITNESS se disponibiliza a aceitar alteração da forma de pagamento escolhida pelo USUÁRIO no ato da matrícula, com prévia solicitação”;





3.11.4) “Os planos se renovam com prévia autorização do aluno, passando a ser aplicável o Termo de Uso que estiver vigente na data respectiva e que poderá ser consultado nas unidades ou no website: www.redealphafitness.com.br. Se o USUÁRIO não expressar a renovação, seu silêncio implicará no cancelamento automático do contrato conforme as regras deste termo”.

3.12) A cláusula que dispõe sobre o CANCELAMENTO DE COMPRA deverá ser alterada nos seguintes termos:

3.12.1) “O prazo da efetiva devolução do valor devido será imediato e integral, nos termos do art. 49 da Lei Federal n.º 8.078/90”;

3.12.2) “Caso o USUÁRIO adquira um plano e não o tenha utilizado em razão de não comparecimento no período associado, a ALPHA FITNESS realizará o estorno do valor correspondente associado à compra”.

3.13) A cláusula que dispõe sobre a SUSPENSÃO DO TERMO DE USO deverá ser totalmente alterada, para fins de prever a possibilidade de suspensão dos planos, quer sejam *on line* ou não, eliminando, por completo, o teor dos dispositivos que apresentem aspectos contrários a esta possibilidade;

3.14) A cláusula que trata da TRANSFERÊNCIA deverá ser alterada nos seguintes termos: “A ALPHA FITNESS efetuará créditos ou reembolsos de períodos passados não utilizados, desde que devidamente justificada a situação do usuário, de acordo com as demais cláusulas do presente contrato de adesão”;

3.15) A cláusula que trata do CANCELAMENTO deverá ser alterada nos seguintes termos:

3.15.1) “Caso o USUÁRIO ou a ALPHA FITNESS desejem efetuar o cancelamento do Plano contratado, deverá a parte interessada observar as regras previstas neste termo de uso, devendo o USUÁRIO comunicar por, correspondência eletrônica ou por escrito, à administração da

47





ALPHA FITNESS, por meio do canal específico disponível no site institucional da ALPHA FITNESS, estando ciente o USUÁRIO, desde já, das seguintes condições do cancelamento”.

3.15.2) “Para os planos com prazo determinado, com exceção dos planos promocionais e promoções realizadas pela ACADEMIA, é assegurada a devolução ao USUÁRIO do valor equivalente aos MESES remanescentes para o término do plano contratado, não sendo considerado o cálculo *pro rata* dos *dias* não utilizados, devendo ser paga pelo USUÁRIO, para a efetivação da desistência/cancelamento, multa no valor correspondente a 10% (dez por cento) sobre o montante residual do plano;”.

3.15.3) “PARA OS PLANOS PROMOCIONAIS, é assegurada a devolução ao USUÁRIO do valor equivalente aos MESES remanescentes para o término do plano contratado, não sendo considerado o cálculo *pro rata* dos *dias* não utilizados, devendo ser paga pelo USUÁRIO, para a efetivação da desistência/cancelamento, multa no valor correspondente a 15% (quinze por cento) sobre o montante residual”.

3.15.4) “Os planos COMPRADOS ONLINE e DCC (débito infinito) acima são válidos POR TEMPO INDETERMINADO e estão sujeitos às seguintes condições específicas: (I) sem permanência mínima inicial; (II) pedido de cancelamento realizado por escrito, por correspondência eletrônica, ou por telefone, com aviso prévio de 10 (dez) dias do vencimento da próxima cobrança, a partir da qual não será efetuado nenhum outro lançamento de cobrança; (III) a cobrança das taxas iniciais deverá ser feita na primeira fatura do pagamento; (IV) em caso de cancelamento do Plano de Débito em Cartão de Crédito a suspensão da cobrança será imediata; (V) o Plano de Débito em Cartão de Crédito admite trancamento”;

3.16) A cláusula do multicitado instrumento contratual, que versa sobre a RESCISÃO MOTIVO JUSTO, deverá ser alterada nos seguintes termos: “O USUÁRIO que mantiver conduta em desacordo com o objeto deste

48





instrumento estará sujeito à advertência verbal e, no caso de reincidência, ao cancelamento de sua matrícula com a rescisão antecipada do termo de uso, na forma do item acima transcrito, ou à não renovação do termo de uso, a critério da ALPHA FITNESS, sem prejuízo da apuração de perdas e danos, cumprindo-se os ditames do Código Civil Brasileiro e da Lei Federal n.º 8.078/90.”

3.17) A cláusula do multicitado instrumento contratual, que se refere ao ATRASO NO PAGAMENTO, deverá ser alterada nos seguintes termos: “Em caso de atraso no pagamento ou de rejeição na forma de pagamento (cartão de crédito negado), serão devidos juros de mora de 1% (um por cento) ao mês e multa de 2% (dois por cento) sobre o valor em atraso. O atraso por prazo superior a 03 (três) meses ensejará a rescisão automática do termo de uso, com prévio aviso ao consumidor, e a aplicação de multa no valor de 15% (quinze por cento) do valor total do termo de uso, sem prejuízo da cobrança dos valores em atraso.”

3.18) A cláusula do multicitado instrumento contratual, que se refere à AUTORIZAÇÃO DO USO DA IMAGEM, PRIVACIDADE E PARA RECEBER CONTATOS POR TELEFONE”, deverá ser literalmente excluída, visto que viola o Código Civil Pátrio, o Código de Defesa do Consumidor e a Lei Federal 13.709/18. Caso objetive a Compromissária a fazer uso do conteúdo das ditas disposições, utilizará formulário apartado do contrato de adesão, constando a seguinte redação:

3.18.1) “Da autorização do uso da imagem, privacidade e para receber contatos por telefone: O USUÁRIO será previamente consultado acerca da autorização do uso de sua imagem pela ALPHA FITNESS, a qual poderá divulgar no site oficial, redes sociais, revistas, entre outros veículos, as fotografias e filmagens captadas nas dependências de academia e em eventos externos, caso haja expresso consentimento do usuário”.





3.18.2) Ademais, que seja procedida à seguinte alteração: "A ALPHA FITNESS poderá utilizar tecnologias (próprias ou de terceiros) para coleta de dados em suas instalações físicas, bem como em seus portais na internet, com prévia autorização, sendo o usuário consultado em cada caso. Este termo não autoriza a ALPHA FITNESS divulgar os dados obtidos com empresas parceiras, incluindo dados pessoais, sejam logs, registros de geolocalização e informações sobre seus dispositivos móveis (como modelo, números identificadores, versão etc.), os quais serão tratados de forma anonimizada e mantidos sob padrão de segurança apropriado, podendo ser usados pela contratada, somente, com prévia autorização do consumidor".

3.19) A cláusula do multicitado instrumento contratual, que se refere ao CADASTRO NO WEBSITE, deverá ser alterada nos seguintes termos:

3.19.1) "A ALPHA FITNESS se reserva o direito de utilizar todos os meios válidos e possíveis para identificar seus USUÁRIOS, bem como de solicitar dados adicionais e documento de identificação válido que estime sejam pertinentes, a fim de conferir os dados pessoais informados, respeitando o quanto disposto nas Leis Federais n.ºs 13.709/2018 e 12.414/2011, alterada pela Lei Complementar n.º 166/2019".

3.19.2) "Caso exista a necessidade, por qualquer motivo, de conferência dos dados cadastrais de um USUÁRIO e se constate haver dados incorretos ou inverídicos, ou ainda caso o USUÁRIO se furte ou negue a enviar os documentos requeridos para conferência, a ALPHA FITNESS poderá cancelar, definitivamente ou não, o cadastro do USUÁRIO, sem prejuízo de outras medidas que entender necessárias e oportunas, comunicando-o previamente".

3.19.3) "O USUÁRIO acessará sua conta através de e-mail e senha e se compromete a não informar a terceiros esses dados, responsabilizando-se integralmente pelo uso que deles seja feito, assumindo a Compromissária a cumprir o quanto disposto nas Leis Federais n.ºs

50





13.709/2018 e 12.414/2011, alterada pela Lei Complementar n.º 166/2019”.

3.19.4) “O USUÁRIO compromete-se a notificar a ALPHA FITNESS imediatamente, e através de meio seguro, a respeito de qualquer uso não autorizado de sua conta, bem como o acesso não autorizado por terceiros à mesma. O USUÁRIO será o único responsável pelas operações efetuadas em sua conta, uma vez que o acesso à conta só será possível mediante a aposição da senha, cujo conhecimento é exclusivo do USUÁRIO, desde que a Compromissária tenha cumprido o quanto disposto nas Leis Federais n.ºs 13.709/2018 e 12.414/2011, alterada pela Lei Complementar n.º 166/2019”.

3.20) A cláusula do multicitado instrumento contratual, que se refere à PRIVACIDADE DA INFORMAÇÃO, deverá ser alterada nos seguintes termos: “A ALPHA FITNESS tomará todas as medidas possíveis para manter a confidencialidade e a segurança descritas nesta cláusula, porém não responderá por prejuízo que possa ser derivado da violação dessas medidas por parte de terceiros que utilizem as redes públicas ou a internet, subvertendo os sistemas de segurança para acessar as informações dos USUÁRIOS, desde que comprove que tenha cumprido o quanto disposto nas Leis Federais n.ºs 13.709/2018 e 12.414/2011, alterada pela Lei Complementar n.º 166/2019”.

3.21) A cláusula do multicitado instrumento contratual, que se refere à ELEIÇÃO DE FORO, deverá ser eliminada, visto que viola o art. 51, inciso XV, do CDC, vem como o art. 101, I, deste mesmo diploma legal.

4) Em respeito ao direito básico do consumidor à informação adequada e à boa-fé objetiva, que seja a parte ré compelida a esclarecer para o possível aderente ao contrato de serviços de condicionamento físico todas as informações relevantes do instrumento no momento da sua celebração, não deixando a encargo do consumidor, vulnerável técnica e juridicamente, o posterior exame;

51





4.1) Em se tratando de contrato contendo cláusula de fidelização, que seja condenada a parte Ré a informar, claramente ao consumidor, nos moldes supracitados, todas as informações atinentes ao benefício recebido e, principalmente, à Cláusula Penal atribuída nas hipóteses em que o consumidor opte pela rescisão antecipada;

4.2) A parte demandada deve ser compelida a orientar os seus funcionários para o fornecimento de todas as informações referentes ao serviço e ao contrato de forma clara e objetiva, sempre cumprindo as formas disposta na Lei Consumerista;

4.3) A parte Ré deverá disponibilizar e facilitar o acesso do consumidor às informações referentes ao serviço, cancelamento e reembolso, em conformidade com o direito à informação dos consumidores.

5) A parte ré deve ser condenada a executar o serviço de atividades de condicionamento físico de maneira adequada, segura e satisfatória, bem como a responder eventuais reclamações apresentadas pelos consumidores, adotando as providências necessárias para a melhoria da prestação, de modo a evitar a judicialização de conflitos e observar a legislação vigente.

5.1) Após o retorno das atividades presenciais ordenado mediante normas federais, estaduais e/ou municipais que versem sobre a pandemia COVID-19, que seja compelida a adotar as providências para a proteção adequada e devida dos consumidores, realizando-se a assepsia regular e imprescindível dos equipamentos e demais recursos existentes nos estabelecimentos, observando-se o obrigatório uso de máscaras de proteção, bem como dos instrumentos para a necessária higienização das mãos.

5.2) Manter atualizado o Alvará Sanitário a ser expedido pela Vigilância Sanitária do Município de Salvador, Bahia, atendendo às determinações





deste órgão municipal competente baseado na legislação em vigor, consoante disposto pela Lei n.º 5.504/99 do Município de Salvador-BA;

5.3) Garantir a segurança dos consumidores em todas as filiais situadas em Salvador-BA, verificando regularmente as instalações locais, bem como a adequação, a regularidade e a localização dos equipamentos utilizados para as atividades de condicionamento físico, bem como outros existentes nos estabelecimentos, para fins de se evitar acidentes de consumo, nos termos do art. 12 da Lei Federal n.º 8.078/90;

5.4) Apresentar ao Corpo de Bombeiros Militar do Estado da Bahia Projeto de Prevenção de Combate a Incêndio e Pânico, dotando os estabelecimentos comerciais da Rede ALPHA FITNESS dos recursos materiais e operacionais necessários constantes determinações deste órgão público competente, cumprindo-se a legislação em vigor, consoante a Lei Estadual n.º 12.929/13 e o Decreto Estadual n.º 16.302/15.

6) As pessoas jurídicas acionadas devem ser compelidas a, no prazo de 30 (trinta) dias, contados a partir da concessão desta antecipação de tutela, comunicar aos consumidores, via correspondência eletrônica, as devidas alterações contratuais realizadas, a fim de que o dever de informação seja devidamente cumprido e a boa-fé objetiva venha a ser respeitada.

7) Que sejam ainda obrigadas a aperfeiçoar o Serviço de Atendimento aos Consumidores (SAC), garantindo uma célere e eficiente resposta quanto a quaisquer solicitações dos consumidores, seja por telefone ou por meio de correspondência eletrônica, e a cumprir estritamente o quanto, abaixo, previsto:

7.1) Facilitar o acesso dos consumidores às informações referentes aos serviços contratados, cancelamentos, suspensões contratuais e reembolsos, em conformidade com o direito à informação;

53





7.2) Disponibilizar o SAC gratuitamente, de forma ininterrupta durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias por semana e registrar o número correspondente de forma clara e objetiva em todos os documentos e materiais impressos entregues ao consumidor no momento da contratação do serviço e durante o seu fornecimento, bem como na página eletrônica da empresa na INTERNET;

7.3) Obedecer aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade e capacitar os atendentes, para que exerçam as suas funções no SAC mediante as habilidades técnicas e procedimentais necessárias para realizar o adequado atendimento ao consumidor, em linguagem clara;

7.4) Garantir ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços;

7.5) Programar tecnicamente o sistema informatizado de modo a assegurar a agilidade, a segurança das informações e o respeito ao consumidor, garantindo-lhe o contato com o histórico de demandas do interessado, para que não condicione o seu acesso inicial ao prévio fornecimento de dados e não solicite a repetição de informações após seu registro pelo primeiro atendente;

7.6) Não finalizar a ligação concretizada pelo consumidor antes da conclusão do atendimento de forma despropositada, infundada ou irresponsável;

7.7) Capacitar todos os atendentes para executar o recebimento, tramitação e resolução dos casos de reclamação e cancelamento de serviço, não realizando a transferência da ligação;

7.8) Possibilitar aos consumidores o acompanhamento de todas as suas demandas por meio de registro numérico, que lhe será informado no início do atendimento;

54





7.9) Informar aos consumidores o registro numérico, com data, hora e objeto da demanda e, se por este solicitado, enviá-lo por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do interessado, mantendo obrigatoriamente a gravação das chamadas efetuadas para o SAC, pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias, durante o qual o consumidor poderá requerer acesso ao seu conteúdo.

IV – DO PEDIDO DESTA AÇÃO CIVIL PÚBLICA.

Em caráter definitivo, pugna o Ministério Público pelo julgamento procedente desta demanda, mantendo-se integralmente a medida liminar concedida, sendo a parte Ré também compelida nos seguintes termos, sob pena de pagamento de multa diária no importe de 25.000,00 (vinte e cinco mil reais), para que seja condenada:

- 1) Ao pagamento de indenização em face dos prejuízos materiais e morais sofridos pelos consumidores afetados pelas práticas e cláusulas abusivas e ilícitas denunciadas nesta medida judicial coletiva, sendo que a devida apuração far-se-á, com base no art. 95 da Lei Federal nº 8.078/90, após a condenação;**
- 2) À devolução dos valores indevidamente pagos pelos consumidores, nos moldes do art. 42, parágrafo único, da Lei Federal nº 8.078/90, de modo atualizado e corrigido;**
- 3) Que a mencionada parte Ré seja condenada a efetivar o pagamento conjunto do montante de R\$ 200.000,00 (duzentos mil reais) a título de dano moral causado, difusamente, à sociedade, devendo ser revertido para o Fundo Federal dos Direitos do Consumidor;**
- 4) Que a parte Ré seja condenada a efetivar o pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios referentes à presente demanda judicial coletiva.**

55





V - DOS REQUERIMENTOS DESTA LIDE COLETIVA.

Diante do quanto exposto, requer ainda o Autor que:

- a) seja determinada a intimação da Ré, por seus advogados ou pessoalmente, a fim de que, com esteio no parágrafo 3º do art. 308, do atual Código de Processo Civil, compareçam à audiência de conciliação ou de mediação, na forma do art. 334;
- b) não havendo autocomposição, que o prazo para a contestação seja contado na forma do art. 335 do Código de Processo Civil Pátrio, sem necessidade de nova citação da ré;
- c) a dispensa do pagamento de custas, emolumentos e outros encargos, desde logo, em face do previsto no artigo 18 da Lei nº 7.347/85 e do art. 87 da Lei nº 8.078/90;
- d) sejam as intimações do Autor concretizadas por meio do seguinte endereço eletrônico: jsuzart@mpba.mp.br, em face do disposto no art. 180, do atual 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;
- f) a publicação do edital previsto no artigo 94 da Lei n.º 8.078/90, para conhecimento dos interessados e eventual habilitação no feito como litisconsortes;
- 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, bem como por todos os demais instrumentos indispensáveis à cabal demonstração dos fatos articulados na presente inicial.

Atribui-se à presente causa o valor de R\$ 200.000,00 (duzentos mil reais), para fins dos efeitos jurídicos processuais cabíveis.





**MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DA BAHIA**

*5ª Promotoria de Justiça do Consumidor
Av. Joana Angélica, 1312, Nazaré
Bloco principal, 2.º andar
Salvador/Bahia – CEP 40050-001
Tel.: (71) 3103-6801 – Fax: (71) 3103-6812*

Acompanha esta medida judicial coletiva o Inquérito Civil n. 003.9.111583/2020-5ª PJC, con-
tendo todas devidamente identificadas.

Termos em que se pede e espera deferimento.

Estado da Bahia, Cidade de Salvador,

Ano 2021, 17 de março.

Joseane Suzart Lopes da Silva
Promotora de Justiça

57



Assinado eletronicamente por: JOSEANE SUZART LOPES DA SILVA - 18/03/2021 17:20:30
<https://pje.tjba.jus.br:443/pje/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=2103181720303380000093850448>
Número do documento: 2103181720303380000093850448

Num. 96573021 - Pág. 57

ID MP 2516484 - Pág. 58