



**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 003.9.154481/2019

EMENTA: AÇÃO CIVIL PÚBLICA – VIOLAÇÃO DA LIBERDADE DE ESCOLHA DOS CONSUMIDORES – MÁCULA AO DIREITO À INFORMAÇÃO ADEQUADA E CLARA – MÉTODOS DE MARKETING AGRESSIVOS E DESLEAIS – VIOLAÇÃO AO ART. 46 DO CDC – CONTRATO DE HOSPEDAGEM NA MODALIDADE DE TEMPO COMPARTILHADO (*TIME-SHARING*) – CONTRATO DE ASSOCIAÇÃO A PROGRAMA DE INTERCÂMBIO – TERMOS E CONDIÇÕES CONTENDO CLÁUSULAS ABUSIVAS – AMPLA VIOLAÇÃO AO ART. 51, I, II, III, IV, IX, X, XI, XIII, XV, § 1º, I, II, III, DO CDC – PRECÁRIO E INADEQUADO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – EXTREMA DIFICULDADE PARA CONTATO COM AS FORNECEDORAS – ÓBICES E LETARGIA PARA RESCISÃO CONTRATUAL – INCONTESTÁVEL DANO MORAL COLETIVO – 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 **COMPANHIA THERMAS DO RIO QUENTE, SAUÍPE S/A** (integrantes do grupo empresarial **AVIVA**) e **RCI BRASIL PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE INTERCÂMBIO LTDA**, em razão de práticas abusivas ao alvedrio do Código de Defesa do Consumidor;
2. Foram detectados vilipêndios ao dever ativo de informar, utilização de estratégias de marketing agressivas e abusivas, e incontáveis itens leoninos em seus termos e contratos de adesão;
3. Vislumbrou-se adrede a inexistência de um célere e eficaz atendimento ao consumidor, além de dificuldades e morosidades para o desfazimento dos contratos – práticas deletérias que



acarretam danos que transcendem a esfera individuais e alcançam a esfera coletiva.

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA**, por intermédio da Promotora de Justiça **SUBSTITUTA** 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 III, IV e VI, 46, 49 e 51, incisos I, II, III, IV, IX, X, XI, XIII, XV, 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 003.9.154481/2019**, vem, perante Vossa Excelência, propor:

AÇÃO CIVIL PÚBLICA

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

COMPANHIA THERMAS DO RIO QUENTE, sociedade anônima de capital fechado, inscrita no CNPJ sob o nº 01.540.533/0001-29, com sede localizada na Rua Particular, Complexo Turístico Rio Quente Resorts, s/n, Bairro Esplanada, Zona Urbana, Rio Quente-GO, CEP 75.667-000; e **SAUÍPE S/A**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 00.866.577/0001-80, com sede na cidade de Mata de São João-BA, na Rodovia BA 099, Km 76, Linha Verde, s/n, Costa do Sauípe, CEP 48.282-970, ambas integrantes do **GRUPO EMPRESARIAL AVIVA**;

RCI BRASIL PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE INTERCÂMBIO LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 67.369.769/0001-52, com sede na Rua Amazonas, nº 439, 14º andar, Conj. 141, Centro, São Caetano do Sul/SP, CEP 09.520-070, diante dos pressupostos fáticos e jurídicos, a seguir, expostos:

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

No dia 05 de setembro de 2019, o Sr. Antônio Luís Alves Barbosa compareceu à 4ª Promotoria de Justiça do Consumidor desta capital¹ e, em sede de Termo de Declarações², denunciou irregularidades cometidas pelo grupo empresarial AVIVA – composto pelas empresas SAUÍPE S/A e THERMAS DO RIO QUENTE. O interessado comunicou dificuldades para cancelar o contrato firmado com as ditas empresas. Também aduziu que, no momento da aquisição do serviço, havia-lhe sido garantida a possibilidade de interrupção deste a qualquer tempo e sem onerosidade. Assim, em 13 de setembro de 2019, foi instaurado o Inquérito Civil n. 003.9.154481/2019³. Com base nos documentos trazidos pelo noticiante, o *Parquet* detectou que a empresa RCI BRASIL PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E INTERCÂMBIO LTDA também havia estabelecido vínculo jurídico com o interessado. Desse modo, essa outra pessoa jurídica foi incluída na investigação, para fins de se averiguar possíveis abusividades presentes no seu contrato, assim como se o dever de informação.

O consumidor instruiu o feito com o “Contrato de Inscrição e Associação ao Programa RCI WEEKS”⁴; Termos e Condições que regulam a participação do Sócio RCI⁵; Relatório de atividades do Programa de Intercâmbio RCI WEEKS⁶; folders publicitários da RCI⁷; “Termo de Verificação - essencial 200 mil pontos”⁸; e o “Instrumento Particular de Contrato de Cessão de Direitos de Uso de Unidade Hoteleira, por Sistema de Tempo Compartilhado

¹ Destaca-se que a Dra. Joseane Suzart Lopes da Silva, à época, atuava na condição de Promotora de Justiça em Substituição na 4ª PJC desta capital.

² Cf. Termo de Declaração acostado às fls. ID MP 2152436 (págs. 4 a 6).

³ Cf. Portaria de Insaturação de IC acostada às fls. ID MP 2152436 (págs. 1 e 2).

⁴ Acostado às fls. ID MP 2152436 (págs. 7 a 11).

⁵ Acostado às fls. ID MP 2152436 (págs. 33 a 40).

⁶ Acostado à fl. ID MP 2152436 (págs. 41).

⁷ Acostado às fls. ID MP 2152436 (págs. 42 a 47).

⁸ Acostado às fls. ID MP 2152436 (págs. 12 a 16, 18 a 32).

Mediante Utilização de Tabela de Pontuação⁹. Também disponibilizou os e-mails¹⁰ intercambiados com o grupo AVIVA, onde foi possível auferir uma série de tentativas frustradas de conseguir rescindir o contrato. Do conteúdo das mensagens se extraiu que o Reclamante – embora já tivesse pago um total de R\$ 1.300,00 (um mil e trezentos reais), sem sequer ter utilizado do serviço contratado uma única vez – foi informado que deveria arcar com uma multa de R\$ 3.209,88 (três mil, duzentos e nove reais e oitenta e oito centavos) para findar o negócio jurídico outrora firmado¹¹.

Ulteriormente, dando seguimento na inquirição, o Ministério Público lavrou certidão constatando a presença denúncias em desfavor das Rés no sítio eletrônico “Reclame.aqui”. Para além, com o desiderato obter maiores detalhes sobre o caso, notificou o denunciante a comparecer em uma nova audiência e prestar esclarecimentos adicionais. Deste modo, no dia 19 de setembro de 2019, o Sr. Antônio Luís Alves Barbosa compareceu à 4ª PJC e complementou suas alegações precípuas¹². Declarou não ter ciência do seu vínculo com a empresa RCI¹³, tampouco da sua inscrição no “Programa RCI WEEKS”. Alegou que só obteve informações a respeito da sua associação com a empresa “RIO QUENTE” e suas coligadas, descobrindo, *a posteriori*, que correspondia ao grupo empresarial AVIVA. Também explicou que, no momento de aquisição dos serviços, face às alegações dos vendedores de que se tratava de uma oferta com tempo limitado, foi impossibilitado de analisar o contrato com a cautela necessária, pois se sentiu compelido a ratificar os termos com urgência.

2 – DA DENÚNCIAS EXTRAÍDAS DO SÍTIO ELETRÔNICO “RECLAME.AQUI” CONTRA AS EMPRESAS DEMANDADAS.

Como foi mencionado, este Órgão Ministerial efetivou levantamento no sítio eletrônico “Reclame.Aqui”, para fins de averiguar se as arbitrariedades, narradas por meio da referida Notícia de Fato, replicavam-se no dito site. Conforme se constata no extrato da Certidão¹⁴, lavrada em 18/09/2019, o corolário da pesquisa ratificou a presença de

⁹ Acostado à fl. ID MP 2152436 (pág. 17).

¹⁰ Acostados às fls. ID MP 2152436 (pág. 49 a 56).

¹¹ Cf. se verifica no e-mail acostado às fls. ID MP 2152436 (págs. 52 a 54).

¹² Verificar Ata de Audiência juntada às fls. ID MP 2152436 (págs. 80 e 81).

¹³ Conforme consta em Ata de Audiência, o consumidor comunicou que começou a receber correios eletrônicos da empresa RCI BRASIL PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E INTERCÂMBIO LTDA contendo promoções e ofertas sobre o programa de férias e demais serviços. Contudo, afirmou não ter ciência da sua relação formal com a citada pessoa jurídica, pois reputou que os e-mails se tratavam apenas de mensagens de “SPAM”.

¹⁴ Certidão datada de 18/09/2019, conforme fl. ID MP 2152436 (Pág. 59). Consultar extrato da pesquisa juntada às fls. ID MP 2152436 (págs. 60 a 78).

protestações semelhantes às que já figuravam em desfavor das Rés, assim como trouxe à tona novos arbítrios. Nesse ínterim, faz-se mister externalizar as citadas irresignações do público consumerista, pois tais narrativas conferem especificidade e precisão à presente exordial, além de demonstrarem que os ultrajes, aqui expostos, extrapolam a esfera individual e causam danos à comunidade de modo mais amplo.

Ab initio, insta citar que os destinatários finais descreveram lauta dificuldade para contactar as empresas que figuram no polo passivo desta ação. Como consequência, não puderam usufruir de modo adequado do serviço contratado, vide as várias menções à diversas atribuições para apenas conseguir o agendamento das viagens junto às fornecedoras Rés¹⁵. Como exemplo, tem-se o caso de uma adquirente da cidade de São Paulo, que – insatisfeita com o serviço prestado – afirmou ser “quase impossível fazer contato com a empresa e quando consegue a disponibilidade e [é] quase sempre nula”¹⁶. Tal episódio já demonstra a falta de respeito das demandadas para com os seus clientes, descumprindo as legítimas expectativas fomentadas neles durante o momento pré-contratual. Para mais, o Ministério Público notou que citado déficit de atendimento agravava-se ainda mais quando o pleito dos consumidores era referente ao cancelamento dos contratos.

Demonstrando os óbices à liberdade do cliente de rescindir o sinalagma, um usuário de Brasília – que pleiteava o cancelamento pois sua filha foi diagnosticada com moléstia neurológica e sua esposa engravidou – arguiu que “Para encerrar a longuíssima celeuma da tentativa frustrada de cancelar”, viu-se obrigado a aceitar uma alternativa de suspensão do contrato por um ano¹⁷. De maneira semelhante, este Órgão Ministerial evidenciou que mesmo quando os consumidores requeriam o cancelamento contratual com esteio no direito de arrependimento, encontravam empecilhos em virtude do precário serviço de atendimento das Rés. Esse foi exatamente o caso de um cidadão de Cruz das Almas/BA, que alegou ter anuído o serviço, cujo investimento se mostrava elevado, por impulso. Explicou o destinatário final que, ainda dentro dos 7 dias estipulados no Código de Defesa do consumidor (CDC) para reflexão, não conseguia mais contato “nem por via telefônica e nem por CHAT” com as fornecedoras¹⁸.

¹⁵ Cf. ID MP 2152436 (Pág. 71).

¹⁶ Cf. ID MP 2152436 (Pág. 73).

¹⁷ Cf. ID MP 2152436 (Pág. 65).

¹⁸ Cf. ID MP 2152436 (Pág. 74).

Semelhante ao caso supra, foram juntados aos autos mais dois relatos de clientes que tiveram que pleitear o direito de arrependimento por meio do site “Reclame.Aqui”, dada a extrema dificuldade de comunicação com as requeridas¹⁹. Ademais, em um outro episódio específico, um contratante consternado notificou extrajudicialmente as Rés. Sustentou que, “inúmeras foram as tentativas de cancelamento/extinção, todas elas frustradas”. Continuou narrando as consternações vivenciadas com o negócio jurídico entabulado, inclusive destacando que as multas rescisórias contidas no respectivo Instrumento eram demasiadamente onerosas e apresentavam-se em duplicidade – uma no importe de 10 % (dez por cento) sobre os valores pagos; e outra no importe de 17% (dezessete por cento) do valor total do contrato –, fato que na sua concepção configurava *bis in idem*²⁰.

Outrossim, foram detectadas denúncias aduzindo que, até mesmo quando o usuário – para finalmente rescindir o contrato – aceitava e pagava as cláusulas penais abusivas, continuavam a existir enclaves por parte das fornecedoras. Em algumas circunstâncias, por exemplo, as Rés continuavam com cobranças indevidas²¹ e/ou protelavam por meses o reembolso prometido²². Por derradeiro, vislumbra-se uma longa explanação, de um casal de consumidores, descrevendo minuciosamente o momento pré-contratual, no qual os prepostos das Rés utilizam-se de métodos de venda agressivos e desleais, os quais pressionam psicologicamente os vulneráveis até que, sem outra opção, sejam compelidos a ratificar os termos ofertados²³.

3 – DA CONSTATAÇÃO DE CLÁUSULAS ABUSIVAS NOS TERMOS E NOS CONTRATOS DE ADESÃO DISPONIBILIZADOS AOS CONSUMIDORES.

Além das arbitrariedades colhidas do sítio eletrônico “Reclame Aqui”, o *Parquet* detectou a existência – nos termos e contratos de adesão de ambas as Rés – de número altamente expressivo de cláusulas atentatórias ao Microsistema Consumerista, sendo que essas violações constituem o principal ilícito denunciado nesta lide coletiva. Em virtude do número tão vasto de cláusulas leoninas detectadas, e para fins de evitar o prolongamento excessivo e inadequado desta exordial, cumpre afirmar que as citadas passagens serão

¹⁹ Cf. ID MP 2152436 (Pág. 63, 67 e 68).

²⁰ Cf. ID MP 2152436 (Pág. 76 e 77).

²¹ Cf. ID MP 2152436 (Pág. 62).

²² Cf. ID MP 2152436 (Pág. 64).

²³ Cf. ID MP 2152436 (Pág. 69 e 70).

minuciosamente detalhadas em tópico apartado dos pressupostos jurídicos, onde será possível demonstrar os diversos abusos concomitantemente às disposições legais infringidas. A despeito disso, salienta-se, desde já, que a conduta vergastada remonta inaceitável afronte ao art. 51, I, II, III, IV, IX, X, XI, XIII, XV, §1º, I a III, da Lei Federal nº 8.078/90.

4 – DA MANIFESTAÇÃO DA PARTE *EX ADVERSA* ACERCA DAS ALEGAÇÕES DO *PARQUETE* DOS DOCUMENTOS CARREADOS AOS AUTOS.

Em 15 de outubro de 2019, a RCI BRASIL PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E INTERCÂMBIO LTDA pronunciou-se na investigação que ensejara esta Ação Civil Pública²⁴. A empresa coadunou esforços somente para sustentar que não fazia parte da relação contratual questionada na Notícia de Fato. Assim, defendeu ser parte manifestamente ilegítima para figurar como polo passivo da investigação. Também asseverou que o consumidor celebrou “Contrato de Cessão” exclusivamente com a empresa SAUIPE S/A e, em paralelo à aquisição, foi oferecida, pelos prepostos dessa última, a possibilidade de associação gratuita à RCI. Destarte, o reclamante optou por se associar à Reclamada RCI, para que esta prestasse os serviços de intercâmbio de hospedagens. Explicou que tal oferta permite ao associado intercambiar os pontos adquiridos com a empresa Sauípe para outros empreendimentos afiliados à RCI, ampliando a gama de possibilidades para a utilização da pontuação²⁵.

O grupo AVIVA, por sua vez, manifestou-se no dia 24 de outubro de 2019²⁶. Inicialmente, ressaltou a mesma distinção, já mencionada, entre o contrato pertencente ao grupo Aviva e aquele elaborado pela empresa RCI. A *posteriori*, dissertou sobre os seus termos de adesão, porém, não abordou de forma separada e concreta as diversas disposições contratuais impugnadas pelo *Parquet*, não alterando, portanto, a concepção deste Órgão Ministerial acerca da ilegalidade de tais passagens. Na tentativa de refutar as alegações do noticiante, a Ré sustentou, dentre outras coisas, que “a sistemática da apresentação do programa foi minuciosamente planejada exatamente para que o Consumidor possa entender todo o conteúdo dos serviços contratados”, sendo, pois, “impossível que a parte contratante

²⁴ Cf. ID MP 2152436 (Pág. 111 a 114, 116 a 120).

²⁵ Ademais, a RCI destacou a diferença entre ambos contratos e frisou que não atua com abordagem de clientes ou durante as vendas de contratos de cessão, mas tão somente com reserva de hospedagens, realizando cobranças de taxas de intercâmbio se houver utilização dos seus serviços, o que não chegou a ocorrer. Para mais, trouxe à baila a decisão de um caso análogo que tramitou no PROCON Rio Verde/GO, em que a empresa “RIO QUENTE” foi punida por condutas indevidas e a “RCI” considerada como parte ilegítima para figurar no polo passivo. É preciso destacar que, em nenhum momento, a empresa contestou as diversas disposições contratuais abusivas identificadas pelo *Parquet*. Por consequência, presume-se desde já a veracidade de tais alegações.

²⁶ Cf. ID MP 2152436 (Pág. 141 a 154).

não compreenda alguma disposição contratual caso realize uma simples leitura dos respectivos termos²⁷.

Também afirmou que o Ordenamento Jurídico Pátrio caminha para “MATURIDADE e RESPONSABILIDADE do cidadão”, porém, “infelizmente, o que se percebe na prática forense é o uso abusivo e indiscriminado do Código de Defesa do Consumidor como mecanismo para que o Consumidor furte-se das suas responsabilidades contratuais²⁸. De mais a mais, o grupo AVIVA arguiu que os quesitos contratuais contrapostos pelo MP/BA “não estabelecem quaisquer obrigações abusivas, tampouco são capazes de colocar a parte em desvantagem exagerada, mas sim, e tão somente, buscam promover o equilíbrio entre as partes²⁹. Ao fim, acrescentou que a referida questão já foi levantada pelo MP/GO, oportunidade em que foi firmado TAC e sanado eventuais controvérsias. Tal fato, contudo, ocorreu há 10 anos, em 2009).

5 – DAS DILIGÊNCIAS INVESTIGATIVAS COMPLEMENTARES E DA AÇÃO CIVIL PÚBLICA JÁ PROPOSTA PELA PROMOTORIA DE GOIÁS EM FACE DA “COMPANHIA THERMAS DO RIO QUENTE”, UMA DAS EMPRESAS QUE COMPÕE A PRIMEIRA RÉ (GRUPO AVIVA).

Em atenção ao Ofício n. 148/2020-4PJC, o MP/GO informou³⁰ a existência de Ação Civil Pública em desfavor da COMPANHIA THERMAS DO RIO QUENTE, proposta pela 12ª Promotoria de Justiça da Comarca de Goiânia em 04/04/2019. Na oportunidade, encaminharam a respectiva petição exordial da medida judicial coletiva³¹, assim como a Notícia de Fato³² e a Portaria de Instauração de IC³³ que a precederam. Também comunicaram a presença de autos extrajudiciais – referente ao Termo de Ajustamento de Conduta mencionado pelo Grupo AVIVA em sua manifestação – na 3ª Promotoria de Justiça da Comarca de Caldas Novas³⁴. O respectivo Título Executivo Extrajudicial havia sido celebrado entre a 2ª Promotoria

²⁷ Cf. ID MP 2152436 (Pág. 146 e 147).

²⁸ Cf. ID MP 2152436 (Pág. 148).

²⁹ Cf. ID MP 2152436 (Pág. 151).

³⁰ Cf. ID MP 2152437 (Pág. 34 e 35).

³¹ Conferir ACP juntada às fls. ID MP 2152437 (Pág. 45 a 63).

³² Cf. ID MP 2152437 (Pág. 39 a 41).

³³ Cf. ID MP 2152437 (Pág. 42 a 44).

³⁴ O MP/GO informou que o Of. n. 148/2020-4PJC seria encaminhado à 3ª Promotoria de Justiça da Comarca de Caldas Novas, para providências cabíveis.

de Justiça de Caldas Novas e a COMPANHIA THERMAS DO RIO QUENTE, em 26 de agosto de 2009³⁵.

Conforme mencionado supra, apesar da celebração do citado acordo, a 12ª Promotoria de Justiça da Comarca de Goiânia propôs uma nova Ação Civil Pública contra a empresa "RIO QUENTE" no ano de 2019, dado que foram avistadas novas condutas indevidas. **A 5ª PJC³⁶ de Salvador verificou que essa ACP não constitui óbice para a proposição de uma nova demanda judicial coletiva, em vista dos motivos que passa a expor. Primeiro, a ACP pretérita foi proposta somente contra a empresa THERMAS DO RIO QUENTE, enquanto a presente exordial é proposta em desfavor do Grupo AVIVA (SAUÍPE S/A e COMPANHIA THERMAS DO RIO QUENTE) e da empresa RCI. Segundo, a causa de pedir da Ação de 2019 se fundamenta na "Carta de Rescisão Contratual" disponibilizada pela empresa "RIO QUENTE", e seu pedido visa tornar nulo um termo, contido nessa "Carta", que tolhe a liberdade dos consumidores após o fim da relação jurídica. Enfatiza-se que essa "Carta de Rescisão Contratual" sequer está inserida no feito atual ou nesta exordial, a qual detém pedidos e causa de pedir diferentes e incondicionados à demanda antecedente.**

De modo sintético, os documentos que instruem os autos atuais são o "Contrato de Inscrição e Associação ao Programa RCI WEEKS"³⁷; os Termos e Condições que regulam a participação do Sócio RCI³⁸; o "Termo de Verificação - essencial 200 mil pontos"³⁹; o "Instrumento Particular de Contrato de Cessão de Direitos de Uso de Unidade Hoteleira, por Sistema de Tempo Compartilhado Mediante Utilização de Tabela de Pontuação" e os e-mails

³⁵ Para além, com base nos documentos acostados, extraiu-se que o TAC foi homologado por sentença em 08 de abril de 2010, pondo fim a uma ACP, proposta pelo MP/GO no ano de 2009, que versava sobre cláusulas abusivas e arbitrariedades no momento pré-contratual. Verificar fls. ID MP 1321798 (Pág. 1 a 29); ID MP 1321799 (Pág. 1 a 17); ID MP 1321800 (Pág. 1 a 27); ID MP 1321801 (Pág. 1 a 33); ID MP 1321802 (Pág. 1 a 38) e ID MP 1321803 (Pág. 1 a 16).

³⁶ Em 21 de dezembro de 2020, a 4ª PJC desta capital formalizou "Declínio de Atribuições" para o MP de Goiás, considerando que a ACP proposta por essa última em 2019 versava sobre o mesmo tema deste IC e que, no item "10" dos pedidos da exordial, pleiteava-se a extensão dos efeitos da decisão para todo território Nacional, nos termos do art. 93, II do CDC. A promoção de Declínio de Atribuição foi enviada ao Conselho Superior do Ministério Público, porém, através do exemplar voto da Dra. Sara Mandra Rusciolli, o CSMP votou pela não homologação. O feito foi encaminhado para a infrafirmada, que atua como titular da 5ª PJC da comarca de Salvador e figura como 1ª Substituta da 4ª PJC desta capital. Em Despacho, datado de 12/03/2021, o presente Órgão Ministerial determinou que fossem realizadas, dentre outras diligências, a remessa de ofício ao CEACON/MPBA, informando que este Inquérito Civil passara a tramitar no âmbito da 5ª Promotoria de Justiça do Consumidor desta capital. Ainda no mesmo dia do citado Despacho, prorrogou-se o prazo do presente Inquérito Civil, visto que já tramitava há 2 (dois) anos.

³⁷ Acostado às fls. ID MP 2152436 (Pág. 7 a 11).

³⁸ Acostado às fls. ID MP 2152436 (Pág. 33 a 40).

³⁹ Acostado às fls. ID MP 2152436 (Pág. 12 a 16, 18 a 32).

cedidos pelo noticiante. Por derradeiro, os pedidos pugnados pela 5ª PJC visam coibir: 1) vilipêndio ao dever ativo de informação e abuso da vulnerabilidade do consumidor, pelo grupo Aviva e pela empresa RCI, no momento de celebração contratual; 2) diversas irregularidades e abusividades nos termos contratuais – do grupo AVIVA e da empresa RCI – que são disponibilizados a classe consumerista; 3) o desamparo de atendimento e/ou extrema dificuldade de contato com as Rés, dentre outros óbices e expedientes – encetados pelo grupo AVIVA – que impedem e/ou protelam o cancelamento contratual requerido pelos destinatários finais.

II – DOS PRESSUPOSTOS JURÍDICOS DESTA AÇÃO CIVIL PÚBLICA.

Ao identificar a violação de direitos transindividuais, o Ministério Público não pode quedar-se inerte, máxime porque a sua intervenção, na busca pelo reestabelecimento da ordem legal, é um dever⁴⁰ que advém de mandamento constitucional (arts. 127, *caput*, 129, III, CF/88). Desse modo, a presente ACP, com esteio na Carta Magna, visa coibir a perpetuação das ilicitudes praticadas pela parte adversa em desfavor dos destinatários finais com quem firmaram contratos, ou seja, a coletividade atingida⁴¹. Relembra-se que atuação do operador do direito deve se manifestar com antecedência à materialização dos danos, especialmente porque a restauração dos destinatários finais ao *status quo ante* é muito mais difícil do que impedir que a concretização dos malefícios em *prima facie*.

1. DAS PRÁTICAS ABUSIVAS ENCETADAS NO MOMENTO DE CELEBRAÇÃO CONTRATUAL: NECESSÁRIA RESPONSABILIZAÇÃO DAS DEMANDADAS EM VIRTUDE DA DEFICIÊNCIA NO DEVER DE INFORMAÇÃO ADEQUADA E DA ADOÇÃO DE CONDUTAS DESLEAIS PERANTE A VULNERABILIDADE DOS CONSUMIDORES.

Nos dizeres de Cláudia Lima Marques, "As vendas de time-sharing geralmente ocorrem através de métodos agressivos de marketing e contam com a decisão irrefletida,

⁴⁰ MAZZILLI, Hugo Nigro. *A Defesa dos Interesses Difusos em juízo: meio ambiente, consumidor, patrimônio cultural, patrimônio público e outros interesses*. 20. ed. rev. ampl. e atual. São Paulo: Saraiva, 2007, p. 84-86.

⁴¹ Segundo H. Benjamin: "O consumidor é, então, não apenas aquele que 'adquire ou utiliza produto ou serviço' (art. 2º), mas igualmente as pessoas 'expostas às práticas' previstas no Código (art. 29). Vale dizer: pode ser visto *concretamente* (art. 2º), ou *abstratamente* (art. 29). No primeiro caso, impõe-se que haja ou que esteja por haver aquisição ou utilização. Diversamente, no segundo, o que se exige é a simples exposição à prática, mesmo que não se consiga apontar, concretamente, um consumidor que esteja em vias de adquirir ou utilizar o produto ou serviço". Consultar: BENJAMIN, A. H. V. *et. al. Código brasileiro de defesa do consumidor comentado pelos autores do anteprojeto*. 12. ed. rev. ampl. e atual. Rio de Janeiro: Forense Universitária. 2019, p. 409.

desinformada e emocional do consumidor⁴². A doutrinadora perfilha que, nesses casos, os clientes são convidados a comparecer a um determinado estabelecimento, “especialmente organizado para tal, onde então, em uma festa, coquetel ou recepção, em que se servem mesmo bebidas alcoólicas”, e, dessa forma, “num clima de sucesso, realização e prazer, é oferecido o produto através de vídeos, aplausos, brincadeiras e jogos⁴³. Imerso dentro desse ambiente, “o consumidor é (des)informado sobre o contrato e o assina, [...] tudo em um clima ‘emocional’ de consumo e prazer que costuma arrefecer até mesmo advogados e juízes⁴⁴. Para além, a complexidade dos instrumentos contratuais de Time-sharing e a pouca compreensão alçada pelos destinatários finais acerca dos seus deveres e direitos futuros “são considerados fortes indícios da vulnerabilidade do consumidor ou pessoa a ele equiparada que assina o contrato⁴⁵.

A minuciosa explicação dada por Cláudia Lima Marques descreve com elevadíssima semelhança as diversas abusividades que envolvem o caso em tela⁴⁶. Além da complexidade inerente aos instrumentos jurídicos das Rés e do ambiente propício a vendas emocionais e irrefletidas, os prepostos das demandas promovem efetiva violação ao princípio da transparência, visto que: **a) não informam de modo adequado e claro os fatos relevantes contidos nos contratos; 2) utilizam-se de informações falsas a fim de induzir indevidamente os destinatários finais ao consumo.** Essas constatações fundamentam-se nos relatos de consumidores, segundo os quais os prepostos do Grupo AVIVA prometem, enganosamente, ser possível rescindir os contratos a qualquer tempo sem ônus. Os reclamantes também asseveram que são pressionados a assinar rapidamente os termos, sob a alegação de que se trata de uma oferta com tempo limitado. Por fim, dentre outros arbítrios, destacam a insistência inoportuna dos vendedores.

Inicialmente, é importante relembrar que os consumidores detêm o direito básico à informação adequada e clara, ou seja, aquela que seja, de fato, compreensível – como doutrina Bruno Miragem⁴⁷. Não se vislumbra que a mera disponibilização do contrato substitua

⁴² MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. 8. ed. rev., atual e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016. p. 976.

⁴³ Ibidem, p. 975.

⁴⁴ Ibidem, idem.

⁴⁵ MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. 8. ed. rev., atual e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016. p. 523.

⁴⁶ A título exemplificativo, observar relato contido na fl. ID MP 2152436 (Pág. 69 a 70).

⁴⁷ Como 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”. MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 6. ed.

a informação prestada em conformidade com a adequação e clareza de que trata o art. 6º do CDC. O novo dever de informação (*caveat venditor*)⁴⁸ imposto ao fornecedor (art. 31, CDC) lhe exige uma conduta ativa no sentido de informar. Em complemento, Cláudia Lima Marques destaca que o art. 46 da Lei Federal nº 8.078/90 – com nítida inspiração no Código Civil italiano de 1942 – “introduz no Brasil o dever de informar sobre o conteúdo do contrato a ser assinado”⁴⁹. Ainda segundo a autora, “o CDC tem forte finalidade educativa, pois a *ratio* do art. 46 é evitar que o consumidor, vítima de práticas de venda agressivas, seja levado a não tomar ciência das obrigações que está assumindo através daquele contrato”⁵⁰.

Portanto, os pontos mais relevantes do sinalagma devem ser repisados com cautela pelos prepostos da empresa, principalmente *in casu*, onde se observa um contrato complexo e de difícil entendimento até mesmo para os operadores do direito. Do contrário, desvela-se latente a subinformação dos novos adquirentes, os quais, não sendo profissionais na área, são presumidamente vulneráveis no campo técnico e jurídico. Relembre-se também que “A falta ou a deficiência material ou formal de informação não só afrontam o texto inequívoco e o espírito do CDC, [...] convertem o dever de informar em dever de informar-se, ressuscitando, ilegitimamente e contra *legem*, a arcaica e renegada máxima *caveat emptor* (= o consumidor que se cuide)”⁵¹.

Ademais, retornando às linhas de pensamento de Cláudia Lima Marques, “O art. 46 do CDC surpreende pelo alcance de sua disposição”⁵². Logo, se o fornecedor descumprir “seu novo dever de ‘dar oportunidade’ ao consumidor ‘de tomar conhecimento’ do conteúdo do contrato, sua sanção será ver desconsiderada a manifestação de vontade do consumidor, a aceitação, mesmo que o contrato já esteja assinado e o consenso formalizado”⁵³. Destaque-se que o déficit informacional identificado *in casu* constitui ainda mais óbice à deliberação volitiva dos consumidores, porque se somatiza às estratégias apelativas – sempre presentes em vendas de *Time-sharing* – e às informações falsas que são propaladas. Há claro vilipêndio aos princípios que regem as relações de consumo, especialmente a transparência, pois a

rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016. p. 146.

⁴⁸ MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. 8. ed. rev., atual e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016. p. 817.

⁴⁹ *Ibidem*, p. 893.

⁵⁰ *Ibidem*, *idem*.

⁵¹ REsp 1447301/CE, Min. Rel. Herman Benjamin, 2ª T.; DJe 26/08/2020.

⁵² MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. 8. ed. rev., atual e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016. p. 893.

⁵³ *Ibidem*, *idem*.

veracidade, a objetividade e a suficiência das informações sobre os negócios de consumo devem acompanhar todas as fases da relação jurídica, mormente a pré-contratual.

Por derradeiro, é preciso lembrar que a empresa RCI é afiliada ao Grupo AVIVA, tendo, por ele, os seus serviços ofertados nos moldes indevidos já narrados. Assim sendo, é claramente incabível qualquer manifestação da RCI vislumbrando uma suposta ausência de responsabilidade pela presente constatação. Não se pode olvidar que o Microsistema Consumerista fez abrigo à responsabilidade solidária, que é plenamente cabível neste caso em decorrência do quanto previsto no arts. 34 e 7º, parágrafo único, ambos do Diploma predito⁵⁴. A conduta arbitrária das Rés fere o cerne do CDC e afeta a livre manifestação de vontade dos consumidores, abusando da sua vulnerabilidade; o que torna imperiosa a ação diligente dos Órgãos Jurisdicionais. Vislumbra-se, por meio dessa ação coletiva, alterar tempestivamente esse cenário de abusividades, que amplifica e perpetua a desigualdade entre os integrantes da relação de consumo.

2. DAS CLÁUSULAS ABUSIVAS IDENTIFICADAS NOS INSTRUMENTOS CONTRATUAIS ELABORADOS UNILATERALMENTE PELAS RÉS: AMPLA VIOLAÇÃO AO ART. 51 DO CDC E AOS PRINCÍPIOS QUE REGEM AS RELAÇÕES DE CONSUMO.

Cláudia Lima Marques realça que, com o advento do Código de Defesa do Consumidor, passou-se a aceitar no Brasil “a existência de valores jurídicos superiores ao dogma da vontade, tais como a equidade contratual e a boa-fé objetiva, que permitem ao Poder Judiciário um novo e efetivo controle do conteúdo dos contratos de consumo”⁵⁵. Com essa visão inovadora, o legislador infraconstitucional salvaguardou a coletividade de um grave problema, corolário da perpetuação do capitalismo e da massificação dos contratos de adesão: as recorrentes cláusulas abusivas⁵⁶. Como esclarece a doutrinadora multicitada, “As normas proibitórias de cláusulas abusivas são normas de ordem pública, normas imperativas, inafastáveis pela vontade das partes”⁵⁷. Outrossim, tais normas “aparecem como instrumentos

⁵⁴ Art. 34. **O fornecedor do produto ou serviço é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos.**

Art. 7º. Parágrafo único. **Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.**

⁵⁵ MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. 8. ed. rev., atual e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016. p. 1037-1038.

⁵⁶ 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).

⁵⁷ MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. 8. ed. rev., atual e ampl. São Paulo:

do direito para restabelecer o equilíbrio, para restabelecer a força da 'vontade', das expectativas legítimas do consumidor, compensando, assim, sua vulnerabilidade fática⁵⁸. *In casu*, nos Termos e Contratos de adesão, firmados entre as empresas Rés e os consumidores, há quantidade vastíssima de passagens notoriamente desfavoráveis à parte mais fraca na relação⁵⁹, em contrariedade com o ordenamento jurídico pátrio. Desse modo, faz-se imperiosa a demonstração detalhada destes afrontes às normas que regem as relações de consumo.

2.1. DAS DIVERSAS DISPOSIÇÕES LEONINAS CONTIDAS NO "INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE CESSÃO DE DIREITOS DE USO DE UNIDADE HOTELEIRA, POR SISTEMA DE TEMPO COMPARTILHADO MEDIANTE UTILIZAÇÃO DE TABELA DE PONTUAÇÃO"⁶⁰ PERTENCENTE AO GRUPO AVIVA.

2.1.1 CLÁUSULA SEGUNDA.

O item 2.3 aduz que "o CESSIONÁRIO declara que recebeu no ato da venda todos os esclarecimentos sobre o produto/serviço e que tem amplo conhecimento do sistema de tempo compartilhado, [...] bem como o sistema adotado pela intercambiadora [...]". De modo semelhante, o item 2.3.1 apregoa que "o CESSIONÁRIO declara que recebeu informações quanto a distinção de personalidade jurídica entre as empresas SAUÍPE [...] e a empresa intercambiadora, e detém total ciência da não vinculação entre ambas [...]"⁶¹. As citadas passagens são propositalmente inseridas neste tipo de contrato com o objetivo de elidir a responsabilidade dos fornecedores acerca dos vícios informacionais posteriormente deflagrados pelo cliente.

Os aspectos apontados afrontam claramente a boa-fé objetiva, pois é cediço que o consumidor detém vulnerabilidade presumida e mesmo que tivesse amplo espaço de tempo para analisar os termos e a oferta, provavelmente não deflagraria sequer uma abusividade. Ademais, os destinatários finais são inseridos em um ambiente de venda agressiva e desleal –

Revista dos Tribunais, 2016. p. 1037.

⁵⁸ Ibidem, idem.

⁵⁹ Nelson Nery Jr aduz: "Nesse sentido, cláusula abusiva é aquela que é notoriamente desfavorável à parte mais fraca na relação contratual, que, no caso de nossa análise, é o consumidor, aliás, por expressa definição do art. 4º, n o I, do CDC". Consultar: NERY JUNIOR, Nelson. *et al. Código brasileiro de defesa do consumidor comentado pelos autores do anteprojeto*. 9. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária. 2007, p. 777.

⁶⁰ Acostado à fl. ID MP 2152436 (Pág. 17).

⁶¹ Grifou-se.

característico da venda de contratos de *Time-sharing* –, que torna praticamente impossível a identificação de déficits informacionais em *prima facie*, e que culmina em decisões irrefletidas e levianas por parte dos vulneráveis⁶². Desse modo, as cláusulas citadas devem ser nulas de pleno direito, pois, além de expungirem indevidamente a responsabilidade das fornecedoras Réis sobre possíveis vícios informacionais, afrontam a boa-fé e o sistema de proteção ao consumidor, violando o art. 51, I, IV, § 1º, I do CDC.

2.1.2. CLÁUSULAS TERCEIRA E OITAVA.

No item 3.5.1 a CEDENTE exonera-se de "qualquer responsabilidade direta ou indireta, solidária ou subsidiária" no âmbito da relação jurídica entre o Cessionário (consumidor) e a Intercambiadora (Empresa RCI). Igualmente, no item 8.4.1, o grupo AVIVA furta-se de "quaisquer prejuízos ou danos oriundos dessa relação".⁶³ As passagens mencionadas aviltam veementemente o Microsistema Consumerista. Primeiro, lembre-se que, conforme alega a própria empresa RCI⁶⁴, o Grupo AVIVA oferta os seus serviços. Logo, em face de quaisquer prejuízos causados nessa segunda relação de consumo, o grupo AVIVA também pode ser responsabilizado. Isso se dá em virtude da responsabilidade solidária, um dos grandes avanços do sistema de proteção ao consumidor; amplamente consagrada na Lei Federal nº 8.078/90 em sede dos seus arts. 7º, parágrafo único, 25, §1º e 34. Nesse sentido, as passagens exibidas devem ser interpretadas em conformidade com o citado Diploma Legal, principalmente com o seu art. 51, incisos I e III.

2.1.3. CLÁUSULA QUARTA.

O item 4.2.1 apregoa que "Na hipótese de não utilização do programa de férias [...] a cada período de 12 (dose) meses e sucessivamente, contados a partir da data de aquisição do contrato, será exigido do CESSIONÁRIO que arque com o valor da Taxa de Clube". A citada exigência é amplamente abusiva e excessiva. Primeiro, o destinatário final deve ter a liberdade de usufruir ou não do serviço que paga. Tal garantia é salutar, pois somente o consumidor – diante dos inúmeros aspectos inerentes ao seu cotidiano (trabalho, estudo,

⁶² Cláudia Lima Marques leciona: "A decisão irrefletida, não preparada, emocional, do consumidor está ligada faticamente a uma série de perigos - vale lembrar os fenômenos atuais de superendividamento, insolvência, abusos contratuais, frustração das expectativas legítimas etc.". Consultar: MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. 8. ed. rev., atual e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016. p. 976.

⁶³ Grifou-se.

⁶⁴ Consultar: ID MP 2152436 (Pág. 116).

família, etc.) – pode afirmar com convicção se pode ou não realizar uma viagem dentro do período de um ano. O citado dispositivo contratual constitui-se como uma desvantagem manifestamente excessiva, máxime porque, na tentativa de compelir o aderente, elenca uma taxa extra, que se somatiza às elevadas prestações que o cliente já arca mensalmente. Isto posto, urge a necessidade de extinção da dita passagem por força do art. 51, IV, § 1º, I a III do CDC.

Ademais, pelo mesmo motivo deve ser nulo de pleno direito o quesito 4.5 do Contrato de Cessão. Esse, sendo ainda mais arbitrário, impõe que o “CESSIONÁRIO, no caso de não recebimento do boleto bancário, independentemente do motivo para tanto, deverá entrar em contato com o serviço de atendimento disponibilizado pela CEDENTE”, pois tal hipótese não constitui “causa ou fator suficiente a autorizar a prorrogação ou dilação do prazo de pagamento respectivo”. Tal fragmento permite a fornecedora concluir, a seu livre arbítrio, a opção de fornecer os boletos e, em contrapartida, o consumidor é sempre obrigado a instar a CEDENTE para não ter prejuízos. A violação ao art. 51, IV, IX, §1º, I e II, é nítida neste fragmento, que também viola dever anexo oriundo da boa-fé objetiva. Segundo Medeiros Garcia, o fornecedor deve “cooperar na relação para que o consumidor possa alcançar as suas expectativas, facilitando os meios para que o mesmo possa adimplir o contrato (dever anexo de cooperação)”⁶⁵; o que não se nota *in casu*, quando a empresa pode, independentemente do motivo, não enviar o boleto, porém obriga o consumidor a sempre pagar no prazo correto.

Fato semelhante ocorre com o item 4.7. Esse último permite ao Grupo AVIVA, caso o consumidor atrase o pagamento de qualquer parcela do contrato ou das incontáveis taxas nele previstas, “a imediata suspensão do exercício do direito de uso ora conferido ao CESSIONÁRIO [...], até a sua efetiva regularização, inclusive das reservas já confirmadas, independente da realização de aviso prévio por parte do CEDENTE ao CESSIONÁRIO”⁶⁶. Essa passagem final sublinhada, além de aviltar contra o dever anexo de cooperação, gera a possibilidade de o cliente ser surpreendido de modo indevido e vexatório – por exemplo, caso não tenha ciência da sua inadimplência (que pode ser fruto de um erro) e vá para um hotel previamente reservado. Destarte, o item 4.7 também constitui uma mácula à boa-fé objetiva, ferindo o art. 51, IV, XV, § 1º, I, do CDC.

⁶⁵ GARCIA, Leonardo de Medeiros. *Código de Defesa do Consumidor Comentado*: artigo por artigo. 13. ed. rev., ampl. e atual. Salvador: JusPODIVM, 2016. p. 65.

⁶⁶ Grifou-se.

Por derradeiro, os itens 4.2.3.1; 4.2.3.2 e 4.2.3.3 também devem ser modificados ou extintos do contrato, dessa vez em virtude do inciso X do art. 51. O primeiro item reserva a CEDENTE do “direito de reajustar, a qualquer tempo, as taxas aqui informadas em percentual superior a variação do IGP-M, [...] desde que venha ser exigido, pelos governos federal, estadual ou municipal, quaisquer espécies de tributos, taxas, contribuições ou impostos, que possam incidir sobre o presente objeto [...]”. A alteração se denota necessária, pois tal tópico não especifica que as variações serão tão somente no valor dos tributos, taxas, contribuições ou impostos que devem ser suportados pelos contribuintes de fato. Do contrário, o grupo AVIVA utiliza-se da frase genérica “em percentual superior a variação do IGP-M [...]”, abrindo margens para aumentos arbitrários e indevidos.

Por sua vez, os itens 4.2.3.2 e 4.2.3.3 violam expressamente o inciso X do art. 51 do CDC, a notar que preconizam, respectivamente: “O valor das taxas acima especificadas também poderão ser reajustadas em percentual superior a variação acumulada IGP-M/FGV caso sejam agregadas novas atrações ao complexo turístico hoteleiro as quais o CESSIONÁRIO passe a ter direito de uso”; e “Os valores referentes a Taxa de Clube, em sua parcela relativa ao regime *all inclusive*, estará sujeita a alterações [...]”. Relevante mencionar que o citado inciso do art. 51, da Lei Federal nº 8.078/90, é claro e inequívoco, prevendo ser nula de pleno direito quaisquer cláusulas que “permitam ao fornecedor, direta ou indiretamente, variação do preço de maneira unilateral”.

2.1.4. CLÁUSULA SEXTA.

O item 6.3 define que a solicitação de reservas é um DEVER do CESSIONÁRIO, que obrigatoriamente precisa “indicar 3 (três) opções de datas em temporadas distintas, [...]” com antecedência máxima de 1 (um) ano e mínima de 90 (noventa) dias, para a alta temporada, e com antecedência máxima de 1 (um) ano e mínima de 60 (sessenta) dias, para média temporada. Analisando tal quesito, denota-se que o grupo AVIVA, ao tornar a solicitação um dever, novamente tolhe a liberdade do adquirente utilizar ou não dos serviços que paga mensalmente, deixando os interesses e necessidades do consumidor à mingua nesta relação. Tal fato, *per se*, já demonstra desrespeito ao princípio da harmonia de interesses (art. 4º, III do CDC), suscitando também a incidência do art. 51, IV, § 1º, I e II da Lei Federal nº 8.078/90.

Contudo, a tácita abusividade desse item é vista quando o mesmo é comparado a outros fragmentos do contrato. Destaque-se que isso também ocorre com o item 6.7⁶⁷.

Além de obrigar o destinatário final a escolher 3 (três) opções de datas em temporadas distintas – e em localidades distintas, como no caso do item 6.7 –, o contrato praticamente extingue a possibilidade de o cliente fazer mudanças e remarcações sem ônus. Isso porque está previsto no sinalagma que “o CESSIONÁRIO deverá informar por escrito, com mínimo de 20 (vinte) dias de antecedência da data solicitada [...] que pretende alterar sua reserva [...]” (item 6.11); sendo que “somente na hipótese [de] casos definidos como força maior, poderá o CESSIONÁRIO solicitar a alteração da data da reserva ou requerer o cancelamento desta sem nenhum ônus e a qualquer prazo, desde que tal solicitação seja comprovada por documentos legais” (item 6.11.4).

Tendo em vista que o adquirente não sabe, ao certo, qual opção será acatada, a chance de ele ter que remarcar uma data escolhida, por meros fatos do cotidiano (trabalho, estudo, família, etc.) é muito grande. Contudo, nessas hipóteses terá que arcar com uma “TAXA ADMINISTRATIVA DE ALTERAÇÃO DE RESERVA, estabelecida em 15% da Taxa de Clube”. Em síntese, além de o consumidor ser compelido a sempre informar diversas e diferentes opções – que serão escolhidas ao critério e à disposição da fornecedora –, o usuário só pode realizar uma modificação sem cobranças caso ocorra um evento extraordinário e que possa ser comprovado. É nítido que tais itens (6.11 e 6.11.4) estabelecem obrigações consideradas abusivas, que colocam os destinatários finais em desvantagem exagerada e, portanto, devem ser modificados por força do art. 51, IV, § 1º, I a III do Microsistema Consumerista.

2.1.5. CLÁUSULA NONA.

O item 9.1, mais uma vez, apresenta-se no sentido contrário à da boa-fé objetiva, assentando a possibilidade de o fornecedor terminar antecipadamente o contrato – caso o consumidor esteja em inadimplência “para com suas obrigações por prazo superior a 90 (noventa) dias e limitados a 180 (cento e oitenta) dias – “independentemente de prévia notificação para tanto”. Como já mencionado, nenhum fornecedor pode se exonerar do dever

⁶⁷ apregoa que, em se tratando de um intercâmbio de semanas, “o CESSIONÁRIO deverá fazê-lo informando 3 (três) datas, em temporadas distintas e 03 (três) opções de destino”.

legal de informação e cooperação com o elo mais fraco da relação de consumo, pois tal exigência advém da boa-fé objetiva – princípio expresso do CDC (art. 4º, III) e posto, inclusive, como cláusula geral dos contratos (art. 51, IV).

Não obstante, ao observar a redação do item 9.6, vislumbra-se expressiva violação ao direito básico dos consumidores à informação adequada e clara. Destaque-se que esse déficit informacional ocorreu justamente em relação ao direito de arrependimento – o único mecanismo capaz de mitigar os efeitos nocivos das estratégias de venda abusiva utilizadas em contratos de *Time-sharing*. Dispõe o citado quesito que “é facultado ao CESSIONÁRIO o exercício do direito previsto no artigo 49 da Lei 8.078/90, incidindo como hipótese de incidência a data da efetiva assinatura deste termo”. É latente que tal passagem foi redigida de modo a não informar clara e adequadamente os destinatários finais acerca do direito de reflexão. Mais do que isso, denota-se tão abusiva que negligencia a vulnerabilidade dos consumidores e transforma o seu direito à informação em um dever de se informar, exigindo indiretamente que o elo mais fraco detenha um prévio conhecimento sobre o art. 49 do CDC, ou então que busque ativamente a citada lei e descubra o significado de tal dispositivo.

Por fim, o item 9.4 do contrato qualifica-se como mais uma desvantagem excessiva (e onerosa) impingida ao público consumidor. Nesse item, consta que os Cessionários só poderão exercer o direito à rescisão unilateral dos contratos quando, além da “denúncia e pagamento da multa contratual”, também arquem com os “custos de comercialização”. É manifestamente incabível que o cliente tenha que suportar um “custo de comercialização” que, em verdade, é relativo ao risco profissional da fornecedora. Tal concepção apenas oculta a tentativa iníqua da Ré de majorar a cláusula penal estabelecida em outra parte do Instrumento e enriquecer ilicitamente sobre o desvinculamento dos aderentes insatisfeitos. Ademais, como será explanado, o valor da cláusula penal, estipulada no item 10.1, já incute reprimenda eficaz àqueles destinatários finais que não cumprirem a máxima do *pacta sunt servanda*, de modo que qualquer outra majoração se constitui como arbitrariedade intolerável. Todos os itens exibidos necessitam ser excluídos ou modificados, pois violam o art. 51, IV, §1º, I e III do CDC.

2.1.6. CLÁUSULA DÉCIMA.

A cláusula décima disserta acerca da multa convencional imputada aos consumidores que almejam extinguir o contrato. Segundo Cavalieri Filho, a cláusula penal “tem

por função principal prefixar a indenização no caso de inexecução da obrigação ou de retardamento no seu cumprimento⁶⁸. Ocorre que, de modo extremamente abusivo, a fornecedora estipula 3 (três) cláusulas compensatórias no contrato (embora as oculte por nomes diversos), e que podem ser cumuladas entre si. A primeira está descrita no item 10.1. Corresponde a uma multa compensatória adequada e não abusiva, no importe de 10% (dez por cento) do valor já pago ao presente instrumento, incidindo sobre qualquer uma das partes que descumprir parcialmente as cláusulas do contrato ou na hipótese de rescisão unilateral.

A segunda, ademais, é vislumbrada no item 10.3, segundo o qual “ocorrendo o término antecipado do presente instrumento por parte do CESSIONÁRIO [...] fica desde logo convencionado que o CESSIONÁRIO deverá ressarcir a CEDENTE pelas despesas oriundas da comercialização desta cessão de direito de uso de unidade habitacional, correspondente à 17 % (dezessete por cento) do valor total desse contrato [...]”. A terceira cláusula penal, por sua vez, está prevista no item 10.4, podendo ser cumulada às multas convencionais anteriormente citadas nas hipóteses em que ocorra a rescisão antecipada do contrato e o consumidor já tenha usufruído, proporcionalmente ou não, do seu programa de férias. Nesses casos, além dos quantos fixados nos itens 10.1 e 10.3, o Cessionário “deverá arcar com os custos da hospedagem pelo preço de Balcão/Tarifário Normal e autoriza a Cedente a cobrar o valor em reais das diárias utilizadas, pelos preços de balcão praticados na época da utilização, pelo tipo de unidade e temporada utilizada pelo cliente na época da sua hospedagem”.

Em síntese, se o consumidor solicitar a rescisão antecipada do contrato sem nunca ter utilizado o serviço serão cobradas as multas de 10 % (dez por cento) sobre o valor pago até então e 17 % (dezessete por cento) sobre todo o valor do contrato. Caso o consumidor tenha utilizado o programa de férias, seja em percentual superior ao já adimplido ou não, também poderá ser cumulado, às duas multas supra, os diversos valores previstos no item 10.4, que sequer ficam claramente entendíveis na mera leitura dos termos. Nos entendimentos de Cláudia Lima Marques, “A experiência demonstrou que a aplicação pura e simples das cláusulas penais, assim como previstas nos contratos de consumo, uma vez que são frutos da liberdade contratual e da posição dominante do fornecedor, conduzia a abusos⁶⁹. Continua explicando que esses abusos ocorrem “principalmente, em razão do caráter especialmente

⁶⁸ CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de Responsabilidade Civil*. 10. ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 2012. p. 316

⁶⁹ MARQUES, Cláudia Lima. Artigo 51. In: MARQUES, C. L.; BENJAMIN, A. H. V.; MIRAGEM, B. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 4. ed. rev. ampl. e atual. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017. p. 1120.

elevado das penas estipuladas, da falta de relação do valor da multa com os danos realmente causados ao parceiro, da pouca transparência destas cláusulas, as quais, para melhor garantir a posição do fornecedor, transferem para o consumidor os riscos tipicamente profissionais⁷⁰.

Observa-se que os excessos, vistos no contrato *sub oculis*, assemelham-se muito aos descritos acima pela doutrinadora. Não é plausível que um consumidor, que apenas assinou o contrato do grupo Aviva, mas nunca usufruiu do serviço, tenha depreendido prejuízos no importe de 10% (dez por cento) do montante pago, cumulados a 17 % (dezesete por cento) do valor TOTAL do contrato. Por sua vez, atribui-se outra desvantagem excessiva sobre aqueles que já utilizaram do programa, os quais além dessas duas multas, devem arcar com os diversos custos extremamente abstratos previstos em sede do item 10.4. Existe onerosidade em demasia nesses moldes contratuais, pois as preditas cumulações fazem com que as multas ultrapassem veementemente o limite da razoabilidade. Urge a necessidade de mudanças no atual panorama contratual, visando estabelecer um equilíbrio no respectivo sinalagma, assim como respeitar aquilo que está preconizado nos arts. 6º, V e 51, IV, § 1º, I a III, do Microsistema Consumerista.

Por derradeiro, pugna o Ministério Público que a cláusula penal estabelecida pelo item. 10.1 seja a única que permaneça aplicável ao caso concreto. Primeiro porque sua incidência – sobre o montante já pago pelo consumidor – demonstra plena proporcionalidade, evitando que aqueles que pouco ou quase nada usufruíram do serviço tenham que arcar com grandes montantes que são notoriamente indevidos. Segundo, é inegável que as parcelas pagas mensalmente já incutem as despesas despendidas pela fornecedora Ré no momento da comercialização, pois, do contrário, nunca seria auferido lucro com aqueles aderentes que chegam até o fim dos prazos pactuados contratualmente. Assim sendo, a soma dos montantes decorrentes das parcelas pagas mensalmente, sob as quais incide e somatiza-se a multa rescisória de 10% (dez por cento), já resulta em valor apto a elidir possíveis prejuízos ao Grupo AVIVA, diante de uma rescisão antecipada do cliente.

2.1.7. CLÁUSULAS DÉCIMA PRIMEIRA E DÉCIMA SEGUNDA.

O item 11.5.1 aduz que "A CEDENTE poderá, independentemente de autorização da CESSIONÁRIA, ceder a terceiros, os créditos e/ou recebíveis decorrentes do presente

⁷⁰ Ibidem, idem.

contrato”. Não tão distante, o item 12.2 prevê que é “desnecessária a apresentação de aviso pré-aviso ou qualquer formalidade” nas hipóteses de extinção automática do instrumento pactuado, seja em decorrência da conclusão da sua vigência ou do esgotamento dos pontos. Em ambos os casos, verificam-se os mesmos arbítrios, que já foram abordados nesta exordial, em relação à boa-fé objetiva. Constituem tácita violação aos deveres laterais de informação, cooperação e cuidado, além de colocarem o consumidor em desvantagem exagerada. Isto posto, atrai-se, mais uma vez, a incidência do art. 51, IV, §1º I e II do CDC.

2.1.8. DO “TERMO DE VERIFICAÇÃO – ESSENCIAL 200 MIL PONTOS”.

O “TERMO DE VERIFICAÇÃO – ESSENCIAL 200 MIL PONTOS” complementa o contrato em epígrafe, sintetizando alguns pontos descritos no sinalagma. Ocorre que, em sede de averiguação, o *Parquet* também identificou abusividades neste instrumento, mais especificamente em três passagens. O primeiro item leonino é o “VI”, que estabelece: “Estou ciente da taxa por não utilização no Valor de R\$ 400,00 (quatrocentos reais), bem como a retenção de 40.000 (quarenta mil) pontos por não utilizar o contrato no decorrer de cada 12 (doze) meses”. Como já demonstrado anteriormente, fragmentos como este tolhem a autonomia do consumidor de usufruir como bem pode e almeja do próprio serviço que paga, sendo uma desvantagem excessiva que vilipendia a boa-fé objetiva. Não há motivos plausíveis para a existência de tal previsão, máxime porque, sempre que o aderente pleitear o uso dos serviços contratados, terá que fazer com esteio nos prazos de antecedência contidos no contrato, abrindo ampla margem para o fornecedor melhor atendê-lo.

A segunda passagem abusiva, por sua vez, está prevista no item “XV”, que aduz: “Estou ciente que, ocorrendo à rescisão antecipada do presente instrumento, fica desde logo convencionado que o cessionário deverá ressarcir a CEDENTE pelas despesas de comercialização desta cessão de direito de uso de unidade hoteleira, correspondente a 17% do valor desse contrato, além da multa da ordem de 10% do valor já pago do presente instrumento [...]”. Como já abordado nesses argumentos jurídicos, somente a cláusula penal no importe de 10% (dez por cento), sobre o valor já pago pelo consumidor, corresponde a um percentual justo e razoável no caso em tela, principalmente porque busca por um equilíbrio na vertente relação de consumo.

Por derradeiro, o último fragmento abusivo é vislumbrado no item “XVI”, que preconiza: “Declaro que sou capaz de honrar os valores estipulados no Contrato que se refere

a todas as parcelas de pagamento do produto e das taxas de manutenção decorrentes da utilização do contrato; e que, no caso do não recebimento de boleto bancário, independente do motivo para tanto, deverei entrar em contato com a CEDENTE [...] não constituindo a dita hipótese como causa ou fator de prorrogação ou dilação das datas de vencimento e valores ora firmados". O citado item é amplamente abusivo. Inicialmente, é preciso recordar que os consumidores, que ratificam esses tipos de contrato, fazem-no em um ambiente completamente impróprio para a análise dos termos postos, de modo que entabulam um negócio jurídico sem um pleno conhecimento dos seus direitos e deveres futuros.

Ipsa facto, fica nítida a abusividade do primeiro trecho desse quesito, que exige do ente vulnerável uma declaração que o mesmo não é apto a dar, porém o faz em virtude das circunstâncias. Outrossim, também se vislumbra a imposição de desvantagem manifestamente excessiva para os destinatários finais, que são obrigados a procurar a fornecedora quando essa não cumprir a sua obrigação contratual de disponibilizar os boletos, independentemente do motivo para tanto. Tal fragmento permite à Empresa concluir, a seu livre arbítrio, a opção de fornecer os boletos. Em contrapartida, sempre obriga o consumidor a procurá-la incessantemente para conseguir efetuar o pagamento, pois a falta do boleto não dilata os prazos de pagamento. Denota-se, portanto, uma desvantagem manifestamente excessiva neste trecho, além de forte afronte ao art. 51, IV, IX, §1º, I do CDC.

2.2 DAS CLÁUSULAS ABUSIVAS OBSERVADAS NO "CONTRATO DE INSCRIÇÃO E ASSOCIAÇÃO AO PROGRAMA RCI WEEKS" ELABORADO UNILATERALMENTE PELA EMPRESA RCI.

2.2.1 CLÁUSULAS PRIMEIRA, SEGUNDA, QUARTA E SEXTA.

O item 1.1 aduz que "a RCI poderá ceder direitos e obrigações do presente contrato para qualquer outra empresa estabelecida no território nacional ou exterior, empresa esta que se responsabilizará pelos serviços ora contratados durante toda vigência deste contrato". Essa passagem claramente possibilita, somente ao fornecedor, a opção de concluir ou não o sinalagma – transferindo os direitos e obrigações adquiridos para terceiros –, violando expressamente o art. 51, IX da Lei Federal nº 8.078/90. Sem embargo, estão previstos nos itens 2.2 e 4.6, respectivamente: "a RCI não é empresa coligada [...] do Empreendimento Afiliado, não sendo responsável por atos praticados por diretores, administradores, sócios, empregadores, representantes, agentes, vendedores e tampouco por qualquer valor pago pelo

Sócio do Empreendimento na comercialização do produto”; e “A RCI responsabiliza-se apenas e tão somente por declarações e informações prestadas aos sócios RCI por seus Guias de férias, publicações da RCI [...]”.

Ambos fragmentos supracitados devem ser considerados nulos de pleno direito, visto que ignoram a responsabilidade solidária que pode legalmente incidir sobre a RCI nesses casos ⁷¹. Assim, resta notória a violação do inciso I, art. 51, do Código de Defesa do Consumidor. Por último, também se observa abusividade no item 6.1, que aduz: “ [...] findo este prazo, a vigência do presente contrato poderá ser prorrogada mediante pagamento de taxa de renovação”. Denota-se que tal encargo é indevido, pois, estando o consumidor já vinculado à Ré, não é plenamente razoável que o mesmo tenha que pagar uma taxa administrativa, como se fosse um novo cliente, para a mera prorrogação do vínculo já existente. Tal taxa onera inadequadamente a parte vulnerável, devendo ter sua nulidade declarada por força do art. 51, IV, § 1º, III do CDC.

2.2.2 CLÁUSULAS NONA E DÉCIMA.

O quesito 9.1 prevê que “O sócio RCI que não estiver inadimplente com suas obrigações tem o direito de cancelar este contrato notificando a RCI por escrito, com prazo de antecedência de 15 (quinze) dias. [...]”. Tal cláusula restringe o direito potestativo dos consumidores, inadimplentes ou não, de resilirem unilateralmente os contratos, colocando esses usuários em desvantagem extremamente excessiva e ofendendo o art. 51, IV, § 1, I e II do CDC. da lei Federal nº 8.078/90. Dando sequência, o item 9.1.1 define que, em caso de solicitação de cancelamento do Contrato pelo destinatário final, “o valor pago pelo sócio será devolvido, observando o percentual o utilizado, ou seja, apurar-se-á o tempo que transcorreu do Contrato e o período ainda restante, pagando-se a diferença”.

A citada passagem abre margem para abusividades, uma vez que o decurso do tempo nem sempre reflete o percentual utilizado pelo aderente – o consumidor pode, por exemplo, ter assinado o contrato há muito tempo, mas quase nunca ter feito uso do serviço. À vista disso, o citado item simboliza uma hipótese capaz de fazer o fornecedor reembolsar indevidamente o destinatário final, urgindo que seja alterado por força do art. 51, II e IV do CDC. Outrossim, o item 10.1 novamente fere o Diploma Consumerista. Isso porque tal

⁷¹ Também é possível visualizar a relação existente entre as empresas citadas com a observação dos itens 3 (ii) e 4.1 deste Contrato.

fragmento contratual estabelece que “O intercâmbio do Período de Utilização não pode ser objeto de cessão pelo Sócio RCI a terceiros. Poderá, no entanto, o Sócio RCI adquirir Certificado de Convidado para utilização de terceiros, mediante o pagamento da taxa aplicável ao Certificado de Convidado, publicada periodicamente na página web www.rci.com”.

Tal passagem majora o desequilíbrio de forças entre fornecedores e consumidores, principalmente porque o item 1.1 do sinalagma assenta que “a RCI poderá ceder os direitos e obrigações do presente Contrato para qualquer outra empresa [...]”. Contudo, a desvantagem impingida aos destinatários finais amplifica-se, dado que a possibilidade de utilização do intercâmbio por terceiros é condicionada ao pagamento de uma taxa que será publicada periodicamente no site da Ré – em outras palavras, uma taxa passível a mudanças unilaterais por parte da fornecedora. Assim sendo, não restam dúvidas de que, em decorrência do art. 51, IV, X do CDC, o quesito mencionado deve ser excluído ou modificado.

Por último, o tópico 10.5 determina que “Fica eleito o foro da Comarca de São Caetano do Sul – SP, para dirimir quaisquer questões oriundas desse Contrato”. Constitui-se como mais um trecho em plena discordância com o sistema de proteção ao consumidor. O art. 101, I, do CDC ordena que as ações destinadas à responsabilização dos fornecedores podem ser intentadas pelos consumidores nos foros onde estes se encontrem domiciliados. O desrespeito a tal garantia coloca os consumidores novamente em desvantagem exagerada. Dessarte, faz-se necessária a nulidade do item 10.5 do contrato por força do art. 51, IV, XV do CDC, passando a valer aquilo que consta expressamente previsto no Diploma Consumerista.

2.3. DAS CLÁUSULAS ABUSIVAS OBSERVADAS NOS “TERMOS E CONDIÇÕES” QUE REGULAM A PARTICIPAÇÃO DO SÓCIO RCI (CONSUMIDOR).

O *Parquet* analisou os “Termos e Condições” que regulam a participação do Sócio RCI no Programa de Intercâmbio RCI Weeks, assim como o Contrato de Inscrição e Associação RCI WEEKS, reputando, por fim, que se mostram indevidos. É preciso asseverar, logo em princípio, que este Órgão Ministerial pugna pela total reformulação dos citados “Termos e Condições”, haja vista que sua redação se encontra completamente incompatível com a tratativa cuidadosa dada pelo Microsistema Consumerista. As cláusulas contidas nesse Instrumento – além de serem leoninas em diversos pontos – são redigidas em tamanho extremamente desmedido, com conteúdo confuso e pouco preciso em quase toda sua extensão. Tal fato que acarreta incontáveis dificuldades para a leitura do documento e seu

pleno entendimento, principalmente pelos vulneráveis consumidores. Recordar-se que o Art. 46, do CDC, preconiza que “os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores [...] se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance”.

Segundo Nery Junior, “O cuidado que se deve ter na redação das cláusulas contratuais, especialmente das cláusulas contratuais gerais que precedem futuro contrato de adesão, compreende a necessidade de desenvolver-se a redação na linguagem direta, cuja lógica facilita sobremodo sua compreensão.”⁷² Em se tratando de contratos de adesão, o dever de redação clara se torna ainda maior, como esclarece o art. 54, § 3º do CDC. De mais a mais, como ministra Medeiros Garcia, o legislador infraconstitucional, “ao reconhecer o consumidor como a parte mais fraca (vulnerável) na relação de consumo, estabeleceu que as cláusulas contratuais devem sempre ser interpretadas de modo mais favorável a ele, aplicando na espécie o princípio constitucional da isonomia, na qual os desiguais devem ser tratados desigualmente na medida de suas desigualdades”⁷³.

Por derradeiro, relevante trazer à tona os entendimentos do Exm. Min. do STJ Herman Benjamin, que durante seu voto acerca do REsp 586.316 - MG (2003/0161208-5)⁷⁴ asseverou que, “Nos termos do art. 31, do CDC, a informação deve ser correta (= verdadeira), clara (= de fácil entendimento), precisa (= não prolixa ou mesquinha), ostensiva (= de fácil constatação ou percepção) e, por óbvio, em língua portuguesa”. O dever informacional citado por Benjamin impõe-se à oferta, apresentação e publicidade dos serviços, sendo que, como estatui o art. 30 do CDC⁷⁵, também deve integrar o contrato que venha a ser celebrado. Logo, é necessária uma reformulação *in totum* dos termos vergastados, seja por conta das máculas redacionais que ferem o art. 46 do CDC, seja por conta do número massivo de cláusulas abusivas que desequilibram a relação, as quais serão expostas a seguir.

2.3.1 CLÁUSULAS SEXTA, SÉTIMA E OITAVA.

⁷² NERY JUNIOR, Nelson. *et al. Código brasileiro de defesa do consumidor comentado pelos autores do anteprojeto*. 9. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária. 2007, p. 763.

⁷³ GARCIA, Leonardo de Medeiros. *Código de Defesa do Consumidor Comentado: artigo por artigo*. 13. ed. rev., ampl. e atual. Salvador: JusPODIVM, 2016. p. 373.

⁷⁴ REsp 586.316-MG, Rel. Min. Herman Benjamin, 2.ª T., DJe 19/03/2009.

⁷⁵ Art. 30. “**Toda informação** ou publicidade, suficientemente precisa, **veiculada por qualquer forma** ou meio de comunicação **com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados**, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e **integra o contrato que vier a ser celebrado**”.

Destaque-se, *ab initio*, que os consumidores tutelados são denominados “Sócios RCI” no bojo dos presentes Termos e Condições. A primeira passagem leonina foi identificada no item 6 (A), o qual prevê que “O Período de Utilização⁷⁶ poderá ser Depositado com uma antecedência de 24 (vinte e quatro) meses a 14 (quatorze) dias antes da data de início de uso [...]”. Continua, porém, aduzindo que o “Depósito realizado em um período inferior a 9 (nove) meses prévios à data de início de uso [...] receberá um menor Poder de Intercâmbio do Depósito^{77”}. Tal quesito revela-se como uma desvantagem excessiva aos consumidores, pois independentemente do valor investido por esses inicialmente, para terem um maior poder de Intercâmbio do Depósito (que, em síntese, é o valor outorgado pela RCI para que se consiga um período de utilização), são compelidos a pagar pelo serviço e não utiliza-lo por 9 (nove) meses. Existe, pois, mácula ao art. 51, IV, §1º, I do CDC.

Não obstante, também se identificam abusividades nos itens 7 (B); 7 (D). O primeiro apregoa que “[...] a RCI reserva-se do direito de suspender a oferta de Extensão de Depósito, alterar o valor da taxa aplicável e ou modificar os termos para outorgar essas extensões”. O segundo prevê que “O Sócio RCI reconhece e aceita [...] que as Taxas que deva pagar pelo serviço que solicitar [...] serão cobradas pelo Centro de Atendimento e escritório RCI regional que corresponder, as taxas serão aquelas vigentes e aplicáveis a esse escritório RCI regional”. Ambos os trechos exibidos constituem hipóteses nas quais o fornecedor resguarda-se do direito de efetuar variação unilateral de preço direta ou indiretamente. Portanto, esses itens contratuais devem ter sua nulidade declarada, pois demonstram afronte ao art. 51, X e XIII, do CDC.

No que concerne ao item 8 (B), depreende-se que “a RCI pode reavaliar periodicamente o valor designado a um Período de Utilização Depositado”. Em paralelo a tal quesito, o item 8 (C) preconiza que “[...] o Poder de Intercâmbio do inventário⁷⁸ muda diariamente com base na atividade do Sistema de Intercâmbio RCI Weeks e nos componentes indicados nesta seção de ‘Prioridades do Sistema de Intercâmbio’.” As passagens descritas permitem que a empresa

⁷⁶ Conforme consta no item 1 do contrato, Período de utilização “é a semana ou semanas recorrentes, ou frações destas, em alguns dos empreendimentos afiliados, independentemente de que sua titularidade desse Período derive em direitos reais ou pessoais. Para efeitos destes Termos e Condições o Período de Utilização também será referido como semana de utilização”.

⁷⁷ Conforme consta no item 1 do contrato, Poder de intercâmbio “é a unidade de valor que a RCI utiliza para facilitar o intercâmbio dos Sócios RCI sob uma plataforma clara e equitativa”. Por sua vez, o Poder de intercâmbio do Depósito “É o valor que a RCI outorga a: (i) os Períodos de Utilização dos Sócios no momento em que este realiza o Depósito no Sistema de intercâmbio RCI; e (ii) uma combinação de Depósitos.

⁷⁸ Conforme consta no item 1 do contrato, o Poder de Intercâmbio do Inventário “é o valor requerido para solicitar um Período de Utilização específico que se encontre disponível no Banco de Espaço”

Ré, indevidamente, possa modificar o conteúdo do contrato após a sua celebração. Neste diapasão, a vedação dos respectivos trechos se dá em decorrência do vilipêndio ao art. 51, XIII, do Microsistema Consumerista.

2.3.2 CLÁUSULAS NONA E DÉCIMA.

O item 9 (A) dispõe que “Nem a RCI nem o pessoal do Empreendimento Afiliado podem garantir através do programa de Intercâmbio RCI Weeks opções específicas de um Empreendimento Afiliado e/ou Datas de Viagem que estejam disponíveis”. A modificação desse item se faz necessária, pois a sua redação abre margem para abusividades. A fornecedora Ré pode, exemplificativamente, utilizar da prerrogativa, contida neste trecho, para se reservar da opção de concluir ou não o contrato, embora continue obrigando o consumidor. Logo, o citado item urge que seja considerado nulo – em decorrência do quanto previsto no art. 51, IX da Lei Federal nº 8.078/90 – ou então passar por reformulações.

Ademais, também se faz necessária a alteração da cláusula 10 (D) que alega que: “Todas as taxas do Programa de Intercâmbio RCI Weeks, mencionando sem limitar-se, a taxa Anual, taxas de extensão, taxas de operação, taxa de depósito, taxa de intercâmbio, ou outras taxas aplicáveis, devem ser pagas pelo Sócio RCI quando estas sejam exigíveis. A RCI poderá escolher entre dar por terminado o Contrato de Inscrição e Associação ou cobrar uma taxa por descumprimento, caso o Sócio RCI não efetue pontualmente o pagamento da Taxa Anual e/ou da taxa de extensão aplicável”. Denota-se que tal tópico é amplamente abstrato, abusivo e oneroso.

Primeiro, a passagem exige que os destinatários finais arquem com diversas (e por vezes desnecessárias) Taxas contratuais, onerando em demasia os adquirentes e os colocando em desvantagem excessiva. Segundo, o *rol* de Taxas elencadas, embora grande, é meramente exemplificativo, sendo que os trechos “mencionando sem limitar-se” e “ou outras taxas aplicáveis” também incutem a ideia de que a fornecedora pode inserir sumariamente novas Taxas ao respectivo item 10 (D). Terceiro, nos moldes previstos o mero atraso no pagamento de duas taxas específicas já consubstancia motivo apto a autorizar que o fornecedor rescinda unilateralmente os contratos, porém a mesma prerrogativa não é chancelada ao consumidor – caso a empresa Ré, por exemplo, não seja pontual na entrega de qualquer um dos serviços ofertados. Nesse ínterim, são notados, respectivamente, vilipêndios aos incisos 51, IV, X, XI, XIII, § 1º, I a III, todos do artigo 51 do CDC.

2.3.3 CLÁUSULAS DÉCIMA PRIMEIRA E DÉCIMA SEGUNDA E DÉCIMA QUINTA.

O item 11 (B) aduz que “Exceto quando um Sócio RCI ou convidado informar à recepção de um Empreendimento Afiliado e/ou Fornecedor de Serviços de Hospedagem correspondente, que realizará o seu registro posterior ao momento indicado na Confirmação, o Sócio RCI ou convidado que se hospedar assume o risco de perder essa Confirmação e o Depósito [...]”. Tal passagem coloca os destinatários finais em desvantagem manifestamente excessiva, assim como afronta o dever lateral de cooperação. É preciso recordar que a boa-fé objetiva exige dos fornecedores uma conduta no sentido de manter as legítimas expectativas da parte vulnerável e não propor óbices infundados aos mesmos. Se o consumidor já efetuou a confirmação prévia, o único motivo capaz de ensejar a perda da respectiva confirmação e, conseqüentemente, do seu depósito, é o seu não comparecimento no estabelecimento sem que seja informada uma razão plausível. Isto posto, tal passagem deve ser nula de pleno direito em consequência do art. 51, IV, § 1º, I e II do CDC.

Outrossim, o item 11 (D), mais uma vez, demonstra expresso desacordo com o Diploma Consumerista, pois estatui que “Caso um sócio RCI realize uma Solicitação de Intercâmbio para um empreendimento Afiliado que inclua o Plano *All Inclusive* [...] o Sócio RCI previamente ou no momento de sua chegada e registro no Empreendimento Afiliado deverá efetuar pagamento de Taxa Adicional.” Continua o citado item alegando que “As taxas e os Termos e Condições dos Planos *All Inclusive* tanto no Plano Opcional quanto no Plano Obrigatório são determinados exclusivamente pelo Empreendimento Afiliado, estando sujeitos a alterações periódicas”.

O trecho exibido demonstra mais uma hipótese na qual o fornecedor dispõe de termos genéricos como “Taxa adicional” e “sujeitos a alterações periódicas”, resguardando a possibilidade do preço ser variado unilateralmente, o que é vedado em sede do art. 51, X, do CDC. Pelo mesmo motivo supramencionado deve ser visto como nulo de pleno direito o tópico 12 (B), que preconiza: “Depois que o Sócio RCI sacar o seu Período de Utilização, este não poderá ser Depositado novamente, salvo que a RCI decida aceitar esse Depósito novamente; poderão ser aplicadas determinadas taxas para realizar novamente o Depósito”.

2.3.4 CLÁUSULAS DÉCIMA OITAVA E DECIMA NONA.

O item 18, que aborda o Cancelamento do Intercâmbio Confirmado, estabelece que “Os sócios RCI poderão cancelar ou modificar um intercâmbio Confirmado notificando a RCI pelo telefone ou por escrito. Um convidado que não seja sócio RCI não pode cancelar um intercâmbio confirmado”. A passagem claramente estipula que, em se tratando dos convidados, existe manifesta desvantagem excessiva, incompatível com a boa-fé e com a equidade, pois tais usuários sequer detêm a prerrogativa de cancelar um intercâmbio confirmado. Assim sendo, tal fragmento consubstancia vicissitude ao art. 51, IV, §1º, I, do Microsistema Consumerista.

De modo semelhante, o item 18 (iii) assenta que “[...] a RCI tem o direito (sem reembolso ou crédito) de cancelar uma Confirmação [...] para qualquer Sócio RCI cujo pagamento seja recusado pelo banco ou pela instituição creditícia emissora de seu cartão de crédito ou quando este não tenha pago as Taxas de Manutenção. [...]”. Não é plenamente cabível e razoável que o consumidor que teve sua confirmação cancelada, em virtude do não pagamento de uma Taxa, por exemplo, seja impedido de obter o seu devido reembolso em relação às outras quantias desembolsadas. É latente que tal passagem fere direitos consagrados no CDC, principalmente aquilo que está previsto no art. 51, II, IV, § 1º, I a III do referido Diploma Legal.

O item 19, que disserta sobre os Benefícios concedidos ao Sócio RCI, prevê que a RCI tem o direito de substituir e/ou eliminar os benefícios listados neste tópico “por não serem próprios do intercâmbio, deste modo, e por tratar-se de serviços fornecidos por um terceiro, a RCI tem o direito de modificar as regras para o seu acesso, não garantindo a disponibilidade dos Benefícios ou de alguns deles; ou caso estejam disponíveis a RCI não garante que continuarão vigentes e/ou disponíveis em qualquer momento”. Tal passagem avilta contra o art. 51, XIII do CDC, que proíbe a pactuação de cláusulas que autorizem parte dominante da relação de Consumo a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato, após sua celebração. Ademais, o fragmento exposto também abre margem para continua frustração dos interesses dos vulneráveis consumidores, pois permite à Ré a opção de concluir ou não tais benefícios, embora continuem obrigando os destinatários finais; fato que fere art. 51, IX do CDC.

Mais absurdo que o já exortado, a empresa RCI, ao tratar do benefício do “Fim de Semana” (item 19, C), de modo claro e expresso, afirma que “Os serviços de hospedagem podem diferir com relação às facilidades e/ou serviços para pessoa com necessidades especiais: discrepâncias que o Sócio RCI aceita e concorda no momento que solicitar confirmação”. Não há dúvidas de que esse trecho fere veementemente a equidade e, portanto, precisa ser tempestivamente alterado por força do CDC (art. 51, IV, §1º, I). Outrossim, o tópico 19 (E) preconiza que “Os sócios RCI Platinum aceitam e entendem que a RCI não garante a idoneidade ou segurança dos produtos de terceiros ou serviços vinculados a RCI, deste modo a RCI não garante a disponibilidade nem a existência dos mesmo em qualquer momento”. Trata-se de mais uma cláusula vedada em sede do art. 51, I do Código de Defesa do Consumidor, pois exonera a responsabilidade solidária da Ré, mormente em relação aos vícios de qualquer natureza nos produtos ou serviços a ela relacionados.

2.3.5 CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA E VIGÉSIMA SEGUNDA.

No item 21 (D) a Ré, novamente tentando exonerar sua responsabilidade pelos vícios informacionais cometidos por seus prepostos, juntou ao contrato a seguinte passagem leonina: “O Sócio RCI aceita que não existem acordos expressos ou garantias expressas ou implícitas ou verbais ou por escrito entre a RCI e o Sócio RCI, exceto pelo que ficou expressamente indicado nestes Termos e Condições”. A abusividade desse fragmento é notória, pois viola expressamente o quanto previsto em sede do art. 51, I do Microsistema Consumerista. Por sua vez, o item 21 (E) assevera que o “[...] o Sócio autoriza expressamente a RCI e/ou a quem este designar, o envio de mensagens eletrônicas, mala direta, distribuição, comunicação e/ou transmissão pública [...] com relação a sua Associação RCI bem como daqueles produtos, serviços, Benefícios e informação relacionada”. Ainda na mesma passagem, “O Sócio reconhece que tal aceitação e autorização [...] continuará, independente de que o contrato de inscrição e associação do Sócio seja dado por encerrado e continuará pelo prazo máximo permitido por lei ou até que o Sócio revogue esta autorização por escrito à RCI”.

O quesito exposto não está em concordância com o CDC, pois obriga que o consumidor continue sendo importunado com mensagens publicitárias, mesmo após o fim do negócio jurídico entabulado – hipótese em que, por respeito à boa-fé objetiva, os destinatários finais deveriam ser consultados para fins de anuírem a continuação da veiculação publicitária. Portanto, com esteio no art. 51, XV e firme na boa-fé objetiva (51, IV, § 1º, I), os fragmentos mencionados devem ser impugnados. Para além, insta citar que a Ré, ao dispor dos itens 21

(F) (i); 21 (F) (ii) e 21 (F) (iii), também viola veementemente o CDC. Primeiramente, o item 21 (F) (i) prevê disponibilização indevida de dados pessoais dos destinatários finais, visto que “autoriza o Empreendimento Afiliado, a sua empresa operadora ou outra entidade relacionada, o fornecimento à RCI de qualquer informação que a RCI solicitar do sócio RCI referente ao pagamento ou falta deste em conceito de Despesas do Período de Utilização”.

O item seguinte “Autoriza a RCI a fornecer ao Empreendimento e/ou Empreendimentos Afiliados [...]”⁷⁹ informação relativa ao Sócio RCI e o uso do Período de Utilização”, além de que “essa autorização e aceitação irá continuar independentemente de que o contrato de inscrição e associação do Sócio RCI ao Programa de Intercambio RCI Weeks seja dado por encerrado, e continuará pelo prazo máximo legal permitido ou até que revogue esta autorização por escrito a RCI”. Por derradeiro, o item 21 (F) (iii) anota que “O Sócio RCI reconhece, aceita e autoriza que as conversas realizadas por e com o pessoal autorizado da RCI poderão ser monitoradas e/ou gravadas para fins de treinamento, controle de qualidade e ações legais aplicáveis”. Os fragmentos precedentes conferem desvantagens excessivas para os aderentes e precisam ser excluídos ou modificados, em razão do art. 51, IV, XV, § 1º, I do CDC.

O tópico 22 (A), por sua vez, reputa que “O Sócio RCI indenizará, defenderá e manterá em paz e a salvo de qualquer responsabilidade as Partes indenizadas [...] como consequência de qualquer pesquisa, reclamação, ação, litígio, demanda, procedimento administrativo [...] que resultem ou seja derivadas de qualquer transação, fato ou serviço em um Empreendimento ou que envolva lesões ou danos à propriedade, descumprimento de contratos, leis, regulamentos, acordos, circulares ou por qualquer ato, erro ou omissão do sócio RCI, também os convidados do Sócio RCI [...]” ou outras pessoas a ele relacionadas. Essa cláusula incorre em diversas arbitrariedades, a exemplo: inúmeras responsabilizações indevidamente direcionadas ao consumidor (por qualquer pesquisa, reclamação, ação, litígio, demanda, procedimento administrativo); assim como várias desvantagens excessivas impelidas contra os adquirentes. *Ipsa facto*, deve incidir o art. 51, IV, §1º, I, do CDC.

2.3.6 CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA.

⁷⁹ e/ou Empreendimentos Anfitriões e/ou prestadores de Serviço de Hospedagem no qual este Sócio RCI tenha seu Período de Utilização ou tenha realizado seu intercambio.

Relevante mencionar, *prima facie*, que o item 24 (A), inerente ao modo de cancelamento de Associação, não respeita o quanto disposto no art. 46 do CDC. Tal cláusula, embora verse sobre temática extremamente importante – como o reembolso –, tem sua redação extremamente confusa, longa e de difícil compreensão, a exemplo: “[...] A Taxa Anual será determinada com base na aplicação do preço de um só ano de vigência do Contrato de Inscrição e Associação para outro ano ou parte do ano que esteve vigente o Contrato de Inscrição e Associação, como se indica a seguir: a base para o cálculo rateado será um doze avos (1/12) do custo por um só ano de Associação na data de compra da Associação (“Porcentagem de cancelamento”). O valor do reembolso será calculado multiplicando a Porcentagem de Cancelamento pelo número de meses de Associação usados e depois será deduzida essa importância para o valor efetivamente pago pela Associação. A diferença, se houver, será reembolsada para o Sócio RCI. [...]””.

Urge a necessidade de alteração da dita cláusula, mormente porque, não tendo uma redação clara e adequada ao entendimento de todos os consumidores, o citado item impede que os aderentes tenham plena convicção de que estão sendo ressarcidos da maneira correta. Ademais, o quesito 24 (C) concebe que “A RCI tem o direito de dar por encerrado ou suspenso o contrato de inscrição e associação [...]” quando ocorrer a “suposição de que o Programa de Intercâmbio RCI Weeks seja dado por encerrado” (item 24, C, v); “quando o comportamento de um Sócio RCI, via telefone, e-mail ou por qualquer outro meio, para com o pessoal da RCI for determinado ou considerado inadequado” (item 24, C, vii); e “por qualquer outra causa determinada pela RCI” (item 24, C, viii).

Latente e cristalina a abusividade de tais passagens, pois estipulam diversas situações genéricas e abstratas que possibilitam à parte mais forte da relação o desfazimento dos vínculos entabulados com esteio no seu mero arbítrio. Para além, o mesmo direito não é concebido aos destinatários finais. Nessas hipóteses, faz-se imperiosa a atuação enérgica do Órgão Jurisdicional, forte no art. 51, XI do CDC. Por derradeiro, em sede do item 24 (E), é estipulado que “Em caso de encerramento do Contato de inscrição e associação, a RCI pode autorizar a reativação deste do Sócio RCI, entre outros, que deverá pagar a Taxa Anual vigente para participar novamente como Sócio RCI do Programa de Intercâmbio RCI Weeks”. Em outras palavras, analisando todos os termos do item 24 em conjunto, denota-se que a empresa Ré pode rescindir os contratos com base em suposições abstratas e, caso o destinatário final queira refazer o seu vínculo, deverá arcar com uma nova Taxa – um claro vilipêndio ao art. 51, IV, § 1º, I, do CDC.

2.3.7 CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA.

Seguindo a mesma linha de arbitrariedades, é possível observar várias passagens indevidas na cláusula 25, nomeada de “Limite de Responsabilidade”. Iniciando pelo item 25 (A), está previsto que “a responsabilidade da RCI por qualquer perda, lesão ou dano sofrido por um sócio RCI ou convidado [...] está limitada à última Taxa Anual paga à RCI. A RCI em nenhum caso será responsável por danos indiretos ou incidentes que possam vir a sofrer os Sócios RCI”. A passagem supra demonstra-se totalmente contrária ao sistema de proteção e defesa do consumidor, que consagrou a responsabilidade objetiva dos fornecedores pelo fato e/ou vício no serviço. Nessa mesma linha, o art. 51, I, do mesmo Diploma vedou a celebração de cláusulas que “impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços”. De mais a mais, assim como o item vergastado, os tópicos B, C, D e E, todos da cláusula 25, também devem ser impugnados, pois de algum modo limitam e/ou transferem a responsabilidade da fornecedora demandada.

Descendo a minudência, o primeiro tópico mencionado alega que “A RCI não será responsável por atos ou omissões (incluindo sem limitar verbais ou por escrito) de terceiros (incluindo sem limitar os Empreendimentos Afiliados e os Fornecedores de Serviço de Hospedagem). Esta limitação se aplica a qualquer tipo de ato.” O segundo anota que “A RCI [...] não é responsável por atos ou omissões do Empreendimento Afiliado nem dos Fornecedores de Serviços de Hospedagem”. O terceiro prevê que “O Empreendimento Afiliado no qual o Sócio RCI compra sua Propriedade de Férias (Período de Utilização) e/ou os Fornecedores de Serviços de Hospedagem é o único responsável da viabilidade financeira, qualidade dos serviços de hospedagem [...] e do cumprimento com todas as leis [...]”. Por fim, o quarto e último tópico aufere que “[...] a RCI não será responsável pela informação enganosa ou abusiva que seja fornecida” pelos Empreendimentos Afiliados e/ou Fornecedores de Serviço de Hospedagem.

2.3.8 CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA.

Diante do quanto previsto no item 26 (A), observa-se que a Ré tenta exonerar a sua responsabilidade diante de uma possível identificação de cláusulas abusivas nos respectivos “Termos e Condições”. Isso se dá, pois, o mencionado quesito estatui que “[...] Caso a invalidez de um ou vários pontos destes termos e condições modificar substancialmente

o sentido do previsto nesses termos e condições, tanto a RCI, quanto o Sócio RCI terão o direito de dar por encerrado o Contrato de Inscrição e associação sem nenhuma responsabilidade por conta da RCI". É latente a arbitrariedade dessa passagem, que – na tentativa de furta a responsabilidade objetiva da fornecedora por disponibilizar cláusulas abusivas aos vulneráveis consumidores – macula veementemente o art. 51, I do Microsistema Consumerista.

Para além, no item 26 (C), alega-se que "a RCI terá o direito de modificar os presentes termos e condições periodicamente, modificações que serão notificadas de acordo com o item" 26 (D). Esse último item assevera que "O Sócio RCI concorda e aceita que as atualizações [...] serão publicadas no www.rci.com e estes prevalecerão sobre quaisquer outros termos [...], o Sócio ao utilizar o www.rci.com está de acordo e ratifica estar sujeito a elas, tendo por lidos e entendidos ao fazer uso do www.rci.com". As duas passagens mencionadas, além de aviltarem contra o quanto previsto no art. 51, IV, XIII, §1º, I e II, do CDC, ignoram a vulnerabilidade técnica e jurídica dos consumidores, assim como o dever ativo de informar imposto aos fornecedores. Destarte, precisam ser declaradas nulas de pleno direito, para fins de assegurar uma mínima mitigação do desequilíbrio presente nesta relação de consumo.

2.3.9 CLÁUSULA VIGÉSIMA OITAVA E VIGÉSIMA NONA.

O item 28 (B) novamente demonstra conduta contrária à Lei Federal nº 8.078/90, pois preestabelece o foro da comarca de São Paulo, "com a exclusão de qualquer outro mais privilegiado que seja para dirimir quaisquer questões oriundas do presente contrato". Ademais, o item 28 (C) aduz que "O Sócio RCI reconhece e aceita que suas declarações são verdadeiras e exatas na data em que o Sócio RCI assina o Contrato de Inscrição e Associação". Tal fragmento visa elidir posteriores reconhecimentos de vício na vontade de consumidor, fato corriqueiro no caso em tela, haja vista que o contrato normalmente é disponibilizado mediante vendas emocionais que abusam de estratégias agressivas de marketing e, geralmente, culminam em uma decisão irrefletida e leviana dos destinatários finais. Assim, a existência desse item perpetua os arbítrios encetados no momento pré-contratual, claramente ofendendo a boa-fé objetiva.

Com semelhante ofensa, os itens 29 (A) e 29 (B) apregoam, respectivamente: "O Sócio RCI manifesta que não recebeu promessas verbais nem rescritas por parte da RCI, salvo

expressamente previstos nos presentes Termos [...] O Sócio RCI libera a RCI, seus agentes, atendentes e funcionários contra qualquer reclamação em base a qualquer manifestação ou promessa verbal ou escrita não incluída nos presentes Termos e Condições”; e “Os presentes Termos de Condições [...] deixa sem efeitos todas as comunicações, manifestações ou acordos prévios verbais ou escritos entre as partes, com relação a tal matéria”. Por derradeiro, em sede do exposto, tanto o item 28 (c) quanto o 29 (A) e o 29 (b) devem ser vedados por força do art. 51, IV, § 1º, I, do Microsistema Consumerista.

3. DO PRECÁRIO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR (SAC): PROPOSIÇÃO DE ÓBICES AO CANCELAMENTO CONTRATUAL REQUERIDO PELOS DESTINATÁRIOS FINAIS.

Para além das diversas abusividades já narradas, o *Parquet* que o grupo AVIVA se utiliza de óbices para protelar e/ou impedir que os consumidores se desvinculem dos contratos firmados. Esses empecilhos – presentes em quase todos os relatos acostados aos autos – são decorrentes do precário e inadequado serviço de atendimento ao consumidor (SAC) apresentado e subdividem-se em dois: a) extrema dificuldade para entrar em contato/ser atendido pelas Rés; b) após o contato, demora e/ou criação de inúmeros outros expedientes pelo GRUPO AVIVA para dar sequência aos requerimentos de rescisão contratual. É relevante destacar que a conduta descrita, além de ferir o cerne do CDC, produz efeitos negativos em níveis diversos, os quais afetam diferentemente consumidores.

No que concerne às dificuldades de contato e/ou desamparo no atendimento, vislumbram-se prejuízos principalmente àqueles que ainda se encontram no período legal de reflexão. Primeiro porque, em virtude da ineficácia dos meios de comunicação disponibilizados pelas Rés, tais consumidores não sabem onde requerer o direito de arrependimento. A parte isso, sendo vulneráveis juridicamente, muitas vezes reputam que, mesmo nas hipóteses em que há dificuldade de contato com as fornecedoras, o decurso do prazo de 7 (sete) dias irá solapar a possibilidade de arrependimento. Terceiro que, quando não são induzidos a este erro, os destinatários finais se veem obrigados a buscar algum outro veículo de comunicação independente – como o “Reclame aqui” – para meramente manifestar os seus pedidos, não tendo convicção de que serão vistos ou cumpridos. Por fim, ficam à mercê do livre arbítrio das fornecedoras Rés para que, caso essas resolvam se manifestar nesses meios alternativos, devolvam as quantias pagas durante o momento de reflexão.

Deixar os novos adquirentes em desamparo de atendimento, além de poder induzi-los a erro acerca do direito de arrependimento, como bem explicado supra, materializa tácito afronte à boa-fé objetiva. Segundo Cláudia Lima Marques, o CDC trouxe como grande contribuição a exegese das relações contratuais “a positivação do princípio da boa-fé objetiva, como linha teleológica de interpretação, em seu art. 4º, III, e como Cláusula Geral, em seu art. 51, IV, positivando em todo o seu corpo de normas a existência de uma série de deveres anexos as relações contratuais”⁸⁰. É oportuno recordar a doutrina Jose Geraldo Brito Filomeno, segundo o qual o SAC é um dos três grandes instrumentos que devem ser utilizados para se alcançar a harmonia de interesses entre os integrantes da relação de consumo⁸¹. O citado autor defende tal ponto de vista em relação ao cumprimento do princípio da harmonização (art. 4º, III) porque, “Como se sabe, a relação consumidor-fornecedor não termina com a entrega do produto comprado ou execução do serviço contratado. Esse relacionamento continua na fase pós-venda ou pós-contratação, sobretudo quando se trata de vícios ou defeitos presentes nos produtos e serviços”⁸². *In casu*, a despeito do péssimo SAC das Rés já materializar vilipêndio aos princípios da boa-fé objetiva, do equilíbrio e da harmonia, tais ultrajes se amplificam e não estão reclusos somente àqueles consumidores que ainda estão no gozo do prazo de reflexão.

Após inúmeras tentativas frustradas de cancelamento, os consumidores não tem outra opção a não ser aceitar as novas ofertas, envoltos de clara reserva mental – a qual, por ficar nítida ao fornecedor, evidencia um vício na declaração de vontade dos usuários, trazendo à tona o art. 110 do Código Civil⁸³. Os problemas observados no serviço de atendimento ao consumidor (SAC) disponibilizado pelas Rés ou, ainda, os outros empecilhos constituídos pelo Grupo Aviva, violam de expressiva diversos princípios que regem as relações consumerista. Somatizado a isto, obstaculizam o direito potestativo dos consumidores de resilirem unilateralmente os contratos, assim como o direito de arrependimento – que segundo Cláudia Lima Marques constitui-se como uma das poucas formas de se combater “de forma eficaz a venda emocional e os métodos agressivos de marketing usados pelos fornecedores de time-

⁸⁰ MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. 8. ed. rev. atual e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016. p. 225.

⁸¹ FILOMENO, J. G. B. *et al. Código brasileiro de defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto*. 12. ed. rev., atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense Universitária. 2019, p. 166.

⁸² *Ibidem*, *idem*.

⁸³ **Art. 110.** A manifestação de vontade subsiste ainda que o seu autor haja feito a reserva mental de não querer o que manifestou, **salvo se dela o destinatário tinha conhecimento.**

sharing”⁸⁴. Urge, portanto, atuação enérgica do Poder Judiciário, forte nos arts. 4º, III, 6º, II, VI, 39, 49 e 51, IV.

4. DOS PREJUÍZOS CAUSADOS AOS CONSUMIDORES E DO INEQUÍVOCO DANO MORAL COLETIVO IMPINGIDO À COLETIVIDADE, REFLEXO DA ADOÇÃO DE CONDUTAS INJUSTAS, INTOLERÁVEIS E QUE FEREM O CERNE DO MICROSSISTEMA CONSUMERISTA.

Como bem doutrina Hector Valverde Santana, “O reconhecimento legal da coletividade como titular de bens imateriais valiosos conduz à afirmação de que o sistema jurídico tem mecanismos próprios de prevenção e reparação das lesões aos mesmos, admitindo-se, portanto, a busca da reparação dos danos morais coletivos”⁸⁵. A Lei Federal nº 8.078/90 adotou o princípio da reparação integral (art. 6º, VI), vaticinando expressamente, como direito básico dos consumidores, a efetiva reparação e prevenção dos danos patrimoniais e morais coletivos e difusos. Contudo, embora o legislador infraconstitucional tenha previsto, como regra basilar, a prevenção, é realidade comum a ocorrência de acontecimentos e danos indesejáveis, hipóteses em que a indenização terá que ser fixada⁸⁶.

É o que se verifica com a postura arbitrária da parte adversa, ofertando serviços mediante vendas agressivas e com déficits informacionais; disponibilizando Termos de Adesão contendo quantidade vastíssima de cláusulas abusivas e promovendo enclaves ao pleito dos consumidores acerca da rescisão contratual. Tais condutas geram danos materiais e morais para os consumidores, ensejando a reparação e a repetição do indébito, bem como atentam contra a comunidade em dimensão coletiva *stricto sensu*, com o condão de, posteriormente, alcançar a esfera difusa. Dado a isso, faz-se mister o pleito à reparação pelo dano moral coletivo. Destaque-se que 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

⁸⁴ MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. 8. ed. rev. atual e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016. p. 979.

⁸⁵ SANTANA, Héctor Valverde. *Dano moral no direito do consumidor*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2019. p. 163.

⁸⁶ 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.

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”⁸⁷.

No caso *sub judice*, as diversas práticas abusivas, narradas ao longo desta exordial, demonstram o caráter injusto e intolerável dos ultrajes, mormente porque são direcionados a diversos consumidores com vulnerabilidade agravada em virtude dos métodos de marketing excessivo das vendas de *Time-sharing*. A desvalia perante a coletividade 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”⁸⁸. Para além, a reparação por dano moral coletivo exercerá duas funções essenciais, cujos efeitos ou resultados esperados com a condenação contribuem para a amenização do panorama atual das relações de consumo, marcadas por tantas e tamanhas posturas abusivas.

A primeira delas é a que funciona como sanção pedagógica, fazendo que com os fornecedores, após serem compelidos a pagar altas somas monetárias, que não se confundem com as indenizações individuais dos consumidores, sintam a necessidade de melhor agir⁸⁹. A segunda função, por sua vez, encontra assento na “técnica do valor do desestímulo”, assemelhando-se com a natureza da pena de natureza criminal⁹⁰. Herman Benjamin também associa o instituto com a faceta preventiva das normas penais. Recorda tal doutrinador que o direito “não corre – ou não deve correr – atrás do dano, a ele se antecipa”⁹¹. Dessarte, fora comprovada a necessidade de reparação dos danos morais aferidos em bojo coletivo, 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, fundamental a todos que compõem a República Federativa do Brasil.

⁸⁷ Informativo de Jurisprudência nº618, STJ. REsp 1.517.973-PE, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, por unanimidade, julgado em 16/11/2017, DJe 01/02/2018.

⁸⁸ MEDEIROS NETO, Xisto. *Dano Moral Coletivo*. São Paulo: LTR, 2004.

⁸⁹ BERSTEIN, Horacio Luis. *Derecho Procesal del Consumidor*. Buenos Aires: La Ley, 2003, p. 45.

⁹⁰ BITTAR FILHO, Carlos Alberto. *Dano moral coletivo no atual contexto brasileiro*. Revista de Direito do Consumidor n. 12. São Paulo, Revista dos Tribunais, out-dez, 1994. p. 55.

⁹¹ BENJAMIN, A. H. V. Artigo 61. *In*: MARQUES, C. L.; BENJAMIN, A. H.; MIRAGEM, B. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 4. ed. rev. ampl. e atual. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017. p. 1.459.

5. DOS REQUISITOS LEGAIS QUE ENSEJAM A INVERSÃO JURÍDICA DO ÔNUS DA PROVA EM FAVOR DOS VULNERÁVEIS CONSUMIDORES.

A Lei Federal nº 8.078/90 consagrou a possibilidade de inversão da carga probatória como o mais importante instrumento para facilitação dos direitos do consumidor em juízo⁹². Tal concessão, contudo, irá ocorrer quando estiver presente o requisito da verossimilhança das alegações ou requisito da hipossuficiência do consumidor, conforme prevê o art. 6º, VIII, do citado Diploma legal. Leciona Bruno Miragem que a razão para o reconhecimento do direito à facilitação da defesa através da inversão do *onus probandi* “é a dificuldade prática dos consumidores de demonstrar os elementos fáticos que suportam sua pretensão”. Por outro lado, na estrutura da relação de consumo, “o domínio do conhecimento sobre o produto ou serviço, ou ainda sobre o processo de produção e fornecimento dos mesmos no mercado de consumo é do fornecedor”⁹³. O caso em tela não destoia da regra descrita por Miragem, atraindo a necessidade de deferimento do instituto jurídico da inversão, principalmente porque se fazem presentes ambas exigências supracitadas.

O conceito de verossimilhança diz respeito à situação que se amolda com a realidade, que aparenta ser verdadeira. Em outras palavras, é necessário que as alegações guardem pertinência com o que é verídico. Tal requisito mostra-se amplamente configurado, haja vista que os autos, *per se*, reúnem conteúdo probatório suficiente para demonstrar a materialidade dos fatos narrados. Na oportunidade, cabe mencionar que o Inquérito Civil é um documento público dotado de presunção de veracidade por força do art. 405 do CPC/2015⁹⁴. A parte disso, ressalva-se que a investigação foi motivada por uma série de reclamações formalizadas por consumidores irredimidos, que relataram semelhantes vicissitudes ao descrever a conduta das Rés. Outrossim, no que concerne às cláusulas que destoam do CDC, a mera leitura dos respectivos contratos de adesão já torna patente o caráter abusivo, inadequado e desmedido de diversas passagens.

Em relação à hipossuficiência, por sua vez, é cediço que é a condição de quem é carente sob o aspecto material, não se confundindo com a vulnerabilidade, que é presumida

⁹² MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. 6. ed. rev. ampl. e atual. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016. p. 234.

⁹³ *Ibidem*, *idem*.

⁹⁴ Art. 405. **O documento público faz prova** não só da sua formação, mas também dos fatos que o escrivão, o chefe de secretaria, o tabelião ou o servidor declarar que ocorreram em sua presença.

e atinge todos os consumidores⁹⁵. Contudo, não somente os carentes enfrentam dificuldades para demonstrar os problemas existentes na relação de consumo, motivo pelo qual o STJ tem decidido que “a inversão do ônus da prova pressupõe hipossuficiência (técnica, jurídica ou econômica) ou verossimilhança das alegações feitas pelo consumidor”⁹⁶. Nesse diapasão, Haroldo Lourenço afirma que a hipossuficiência técnica é “a incapacidade de a parte produzir provas para o processo”⁹⁷, característica praticamente inconteste no grupo de destinatários finais representados nesta lide.

É preciso relembrar da sistemática de vendas presente no caso *sub examine*, que envolve métodos coercitivos capazes de coagir os consumidores a firmarem contratos de adesão sem uma análise atenta do instrumento. Leonardo M. Garcia doutrina que o instituto jurídico da inversão probatória “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”⁹⁸. Como elucida Cláudia Lima Marques, 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, pois o espírito do CDC é justamente de facilitar a defesa dos direitos dos consumidores e não o contrário, impondo provar o que é em verdade o ‘risco profissional’ ao - vulnerável e leigo – consumidor”⁹⁹. Não há dúvidas, pois, de que é imperiosa a inversão probatória, seja para equalizar a relação, seja para resolver de forma menos morosa a problemática situação vigente.

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

Como explicam Cândido Dinamarco e Carrilho Lopes, “O decurso do tempo é muitas vezes causador do perecimento de direitos ou de insuportáveis angústias pela espera de uma tutela jurisdicional, nascendo daí a imagem do tempo-inimigo”¹⁰⁰. Partindo dessa

⁹⁵ MORAES, Paulo Valério Dal Pai. *Código de Defesa do Consumidor: O Princípio da Vulnerabilidade no Contrato, na Publicidade, nas demais Práticas Comerciais*. 3. ed. atual e ampl. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2009.

⁹⁶ STJ, REsp 1.021.261, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª T., DJ 06/05/10.

⁹⁷ LOURENÇO, Haroldo. *Teoria Dinâmica do Ônus da Prova no novo CPC*. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: MÉTODO, 2015, p. 66.

⁹⁸ GARCIA, Leonardo de Medeiros. *Código de Defesa do Consumidor Comentado: artigo por artigo*. 13. ed. rev. ampl. e atual. Salvador: JusPODIVM, 2016. p. 99.

⁹⁹ MARQUES, Cláudia L. Artigo 6º. In: MARQUES, C. L.; BENJAMIN, A. H. V.; MIRAGEM, B. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 4. ed. rev. ampl. e atual. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2013, p. 291 -290.

¹⁰⁰ DINAMARCO, C. R.; LOPES, B. V. C. *Teoria geral do novo processo civil*. 2. ed. rev. e atual. São Paulo: Malheiros, 2017, p. 56.

compreensão, a possibilidade de antecipação da tutela é vislumbrada porque “o tempo é concomitantemente inerente à fisiologia do processo e fonte de dano ao autor que tem razão no seu pleito”¹⁰¹. 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 ser afetado pelo tempo do processo, com evidente violação do princípio da igualdade (arts. 5.º, I, da CF/88, e 7º do CPC)¹⁰².

O art. 300 do CPC/2015 dispôs que a tutela provisória 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. Em relação ao primeiro requisito, ensina Garcia Medina que “a parte deve demonstrar, no mínimo, que o direito afirmado é provável”, pois “A esse direito aparente ou muito provável costuma-se vincular a expressão *fumus boni iuris*”¹⁰³. No que concerne à segunda exigência, os processualistas Marinoni, Arenhart e Mitidiero aduzem que “é preciso ler as expressões perigo de dano e risco ao resultado útil do processo como alusões ao perigo na demora”¹⁰⁴, haja vista que “A tutela provisória é necessária simplesmente porque não é possível esperar, sob pena de o ilícito ocorrer, continuar ocorrendo, ocorrer novamente, não ser removido ou de dano não ser reparado ou reparável no futuro”¹⁰⁵.

No caso em tela, as ações da parte adversa, abusando veementemente dos consumidores, infringem expressas disposições legais – destacadas nesta exordial –, configurando o *fumus boni iuris*. A citada exigência também é notada diante das diversas denúncias e de procedimentos investigativos em desfavor das Rés, fatos que, *per se*, já suscitam que o pleito do *Parquet* está coberto pela fumaça do bom direito. Ademais, é necessário remontar que “o Ministério Público quando propõe Ação Civil Pública é considerado como parte qualificada, sendo, portanto, imparcial, em busca do interesse social coletivo e, porque não dizer também em alguns casos a favor do próprio interesse público”, como perfilha Plínio Martins¹⁰⁶.

¹⁰¹ MARINONI, L. G; ARENHART, S. C; MITIDIERO, D. *Curso de processo civil: tutela dos direitos mediante procedimento comum*. 6. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020, v. 2, p. 239.

¹⁰² *Ibidem*, p. 239-240.

¹⁰³ MEDINA, J. M. G. *Novo código de processo civil comentado*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015, p. 291.

¹⁰⁴ MARINONI, L. G; ARENHART, S. C; MITIDIERO, D. *Novo código de processo civil comentado*. 3. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017. p, 395.

¹⁰⁵ *Ibidem*, *Idem*.

¹⁰⁶ MARTINS, Plínio L. A inversão do ônus da prova na ação civil pública proposta pelo Ministério Público em defesa dos consumidores: *Revista de Informação Legislativa*. Brasília: a.36, n. 143, jul./set. 1999, p. 57. Disponível em: <https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/503/r143-06.PDF?sequence=4>. Acesso em: 16 abr. 2021.

O *periculum in mora*, por sua vez, está patenteado na necessidade de inibir, o quanto antes, as práticas arbitrárias identificadas pelo *Parquet*. É nítido o fundado receio de dano e perigo diante da demora da decisão, vez que as Rés continuarão agindo de forma abusiva e em dissonância com o Código de Defesa do Consumidor, impondo práticas flagrantemente abusivas às múltiplas pessoas vulneráveis. Caso tal cenário não seja alterado, o quanto antes, os danos à coletividade serão avolumados de tal forma que a devida reparação mostrar-se-á, se não impossível, de árdua realização. Assim sendo, é necessária uma atuação rápida e adequada, lembrando que de “nada adianta a prestação jurisdicional precisa mas intempestiva”¹⁰⁷, visto que “quando a justiça tarda, ela na verdade falha”¹⁰⁸.

Diante do exposto, pugna-se pela concessão de MEDIDA LIMINAR ANTECIPATÓRIA DA TUTELA pretendida, *inaudita altera parte*, para que, no prazo de 48 (quarenta e oito) 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, sejam as Rés compelidas nos seguintes termos:

- 1) Cumprir estritamente o CDC e os direitos básicos do consumidor à informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços postos no mercado (art. 6º, III, CDC), máxime a proteção contra a oferta/publicidade enganosa e abusiva, e contra métodos comerciais coercitivos ou desleais (art. 6º, IV, CDC). Portanto, as Rés devem ser compelidas nos seguintes termos:**
 - 1.1) Durante a oferta e apresentação de produtos e serviços e no decorrer de todo o vínculo contratual, devem cumprir rigorosamente o dever de informar o consumidor de forma clara e adequada, ou seja, de modo que os vulneráveis efetivamente compreendam o que lhes seja externalizado;**
 - 1.1.1) Ademais, as Rés devem sempre assegurar a disponibilização de informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre as características do serviço, suas qualidades, preços, entre outros dados, nos moldes do art. 31 do CDC;**

¹⁰⁷ LEONEL, Ricardo de Barros. *Manual do Processo Coletivo*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2002, p. 294.

¹⁰⁸ *Ibidem*, *Idem*.



- 1.1.2) Considerando a complexidade dos vínculos contratuais de *Time-sharing*, e que os consumidores detêm o direito de serem informados adequadamente sobre os instrumentos que irão assinar (arts. 4º, IV, 6º, III, 31, e 46 do CDC), os prepostos das Rés devem explicar, de modo que os destinatários finais compreendam, o funcionamento dos contratos de *Time-sharing* ofertados. Destarte, devem ser compelidas a especificar: i) as distinções entre os empreendimentos e/ou fornecedores de serviço de hospedagem; ii) a empresa administradora do *Time-sharing* (que geralmente está em contato com os consumidores) e as empresas afiliadas de intercâmbio;**
- 1.1.3) O consumidor deve ser informado sobre: i) a relação existente entre cada um dos integrantes supramencionados (e sobre os outros, nas hipóteses em que existam), assim como suas respectivas funções; ii) qual desses integrantes está ofertando, naquele momento específico, o contrato de *Time-sharing*; iii) somente após tais explicações, tendo o consumidor declarado tacitamente o entendimento da relação jurídica em comento, poderão as Rés dar seguimento às ofertas.**
- 1.1.4) Considerando que as vendas de *Time-sharing* ocorrem em ambiente desfavorável ao entendimento dos Termos ofertados, os prepostos das Rés, antes da ratificação do contrato, devem repassar verbalmente todos os itens que envolvam direitos e deveres adquiridos pelo consumidor com o respectivo negócio jurídico, principalmente os itens que tratem das cláusulas penais aplicáveis em hipótese de rescisão unilateral do sinalagma;**
- 1.1.5) Considerando que as vendas de *Time-sharing* geralmente acarretam uma decisão irrefletida dos destinatários finais, os prepostos das Rés, ainda antes da ratificação do contrato, devem informar o funcionamento do direito de arrependimento para os consumidores, de forma clara e adequada. Assim sendo, devem aduzir expressamente que: i) não é necessária uma causa para o exercício do direito de arrependimento, sendo a mera vontade do consumidor motivo apto a fundamentar tal pleito; ii) quando o prazo de reflexão se inicia; sua duração (especificando que posteriormente não é mais possível pleitear o direito de arrependimento); e as hipóteses de interrupção da contagem do prazo (como a ausência de resposta das fornecedoras nas redes de comunicação ofertadas); (iii) que todos os valores pagos durante o período de reflexão serão integralmente devolvidos, de**



modo imediato, e monetariamente corrigidos, conforme assenta o parágrafo único do art. 49 do CDC;

1.2) Em relação à proteção contra a oferta/publicidade enganosa e abusiva, e contra métodos comerciais coercitivos ou desleais; durante a oferta e apresentação de produtos e serviços, as Rés devem ser compelidas a:

1.2.1) Informar previamente a duração das exposições sobre o serviço, cumprindo rigorosamente esse tempo acordado com o consumidor;

1.2.2) Informar previamente que os consumidores podem sair da respectiva exposição a qualquer tempo e independente da duração informada, porém que, nessas hipóteses, não terão acesso aos brindes ofertados após o termino das exposições;

1.2.3) Respeitar veementemente a negativa dos consumidores às ofertas, não insistindo na venda do serviço principalmente quando o consumidor houver manifestado mais de uma vez que não o almeja e/ou que não tem condições de arcar com os valores necessários à aquisição;

1.2.4) independentemente de se tratar de uma oferta por tempo limitado, os prepostos das Rés devem garantir o cumprimento do que está previsto no art. 46 do CDC, promovendo o implemento do quanto disposto nos pedidos 1.1.1 e 1.1.3 supra. Destarte, os prepostos das Rés devem se abster de utilizar o fato de a oferta “ter tempo limitado” para compelir os vulneráveis clientes a ratificarem os termos rapidamente, sendo assegurado que os vulneráveis, enquanto estiverem no respectivo estabelecimento não irão perder a oferta.

2) Alterar ou excluir todas as cláusulas – presentes nos contratos e nos Termos disponibilizados ao público consumidor – que se encontram em desconpasso com o Código de Defesa do Consumidor, principalmente em relação ao seu art. 51. Portanto, as Rés devem ser compelidas nos seguintes termos:

2.1) O Grupo AVIVA deve modificar o “Instrumento Particular de Contrato de Cessão de Uso de Unidade Hoteleira, por Sistema de Tempo Compartilhado, mediante utilização de Tabela de Pontuação” (Contrato de Cessão):

2.1.1) Os itens 2.3 e 2.3.1 devem ser considerados nulos de pleno direito, pois visam tão somente elidir a responsabilidade da fornecedora em face de vícios informacionais prejudiciais aos consumidores e aviltam a boa-fé objetiva e o art. 51, I e IV, § 1º, I, do CDC;



- 2.1.2) O item 3.5.1, ao incluir o trecho “exonerada a CEDENTE de qualquer responsabilidade direta ou indireta, solidária ou subsidiária, no âmbito dessa relação jurídica” viola o art. 51, I do CDC. Nesse íterim, tal fragmento deve ser alterado para: “tendo a CEDENTE responsabilidade solidária pelos serviços prestados pela INTERCAMBIADORA, nas hipóteses em que a CEDENTE tenha ofertado os serviços dessa outra empresa para o público consumidor”;
- 2.1.3) O item 4.2.1 deve ser considerado nulo de pleno direito, pois prevê uma Taxa que, além de onerar indevidamente o consumidor, visa cercear a sua liberdade de usufruir como do serviço pago. Também avilta contra a boa-fé objetiva e contra o art. 51, IV, § 1º, I a III, do CDC;
- 2.1.4) O item 4.2.3.1 deve ser complementado, pois sua redação atual enseja margem para que o fornecedor varie unilateralmente os preços – o que é vedado pelo art. 51, X do CDC. Portanto, deve ser acrescido o seguinte trecho no final do respectivo item: “Ressalva-se que a citada variação estará taxativamente limitada aos percentuais legalmente destinados ao consumidor, em virtude da sua posição como contribuinte de fato”;
- 2.1.5) Os itens 4.2.3.2 e 4.2.3.3 permitem a variação unilateral, direta ou indireta, dos preços por parte do fornecedor. Por isso, devem ser considerados nulos de pleno direito por força do art. 51, X, do CDC;
- 2.1.6) O item 4.5 prevê uma situação absurdamente desvantajosa para o consumidor, reputando a esse um dever que compete ao fornecedor. Ademais, também permite a esse último a opção de concluir ou não a entrega dos boletos, embora continue obrigando os destinatários finais. Portanto, em virtude da violação do art. 51, IV, IX, §1º, I e II, do CDC, o item 4.5 deve ser modificado para: “Compete única e exclusivamente a CEDENTE entregar os boletos bancários ao CESSIONÁRIO. No caso de falha na entrega dos boletos, o CESSIONÁRIO deve manter contato com a CEDENTE, em respeito à harmonia de interesses entre consumidor e fornecedor. Ressalve-se, contudo, que o CESSIONÁRIO não será penalizado quando, em virtude da falha obrigacional da CEDENTE em entregar os boletos bancários, ocorram eventuais moras no adimplemento das cobranças”;
- 2.1.7) O item 4.7, ao incluir o trecho “independente da realização de aviso prévio por parte da CEDENTE ao CESSIONÁRIO”, viola os deveres anexos de informação e cooperação, oriundos da boa-fé objetiva, assim como o art. 51,



IV, XV, § 1º, I do CDC. Portanto, a citada passagem deve ser modificada para “devendo a CEDENTE, contudo, realizar o aviso prévio ao CESSIONÁRIO”;

2.1.8) Deve ser incluída a contração “Ao” no início do item 6.3, para fins de que não fique subentendido que é um dever do consumidor solicitar reservas, o que se perfaz como uma desvantagem exagerada que fere o art. 51, IV, § 1º, I e II, do CDC;

2.1.9) O item 6.11.4 impõe desvantagem exagerada ao consumidor, violando o art. 51, IV, § 1º, I a III, do CDC. Destarte, deve ter sua redação alterada para: “Fica expressamente estipulado que, em casos de Força Maior, poderá o CESSIONÁRIO solicitar a alteração da data de reserva ou requerer o cancelamento desta sem nenhum ônus e a qualquer prazo, desde que tal solicitação seja comprovada por documentos legais. Ademais, nas hipóteses em que o CESSIONÁRIO requeira a alteração da data de reserva ou o seu cancelamento com antecedência igual ou superior a 60 (sessenta) dias, também fará jus à possibilidade de modificação ou cancelamento sem ônus”.

2.1.9.1) Em decorrência da alteração supra, o item 6.11.1 deverá ser modificado para os seguintes Termos: “Fica a CEDENTE obrigada a devolver os pontos debitados em sua totalidade, lançando a taxa de clube como crédito para utilização futura, que deverá ser agendada em até 12 (doze) meses após a data de solicitação do cancelamento da reserva. Tal alteração será processada após o pagamento pelo CESSIONÁRIO da TAXA ADMINISTRATIVA DE ALTERAÇÃO DE RESERVA, estabelecida em 15%, que incide quando o pedido de modificação da data de reserva, ou solicitação de cancelamento, seja feito com menos de 60 (sessenta) dias de antecedência, ainda que respeitado o prazo mínimo de 20 (vinte) dias de antecedência estabelecido no item 6.11.” ;

2.1.10) O item 8.4.1, ao incluir “exonerada a CEDENTE de quaisquer prejuízos ou danos oriundos dessa relação”, viola o art. 51, I do CDC. Desse modo, tal fragmento deve ser alterado para “tendo a CEDENTE responsabilidade solidária ou subsidiária pelos serviços prestados pela INTERCAMBIADORA, nas hipóteses em que a CEDENTE tenha ofertado os serviços dessa outra empresa para o público consumidor”;

2.1.11) O item 9.1, ao incluir “independentemente de prévia notificação para tanto”, viola os deveres anexos de informação e cooperação oriundos da boa-fé objetiva, assim como o art. 51, IV, XV, § 1º, I do CDC. Portanto, o



citado fragmento deve ser alterado para “devendo a CEDENTE, contudo, notificar previamente o CESSIONÁRIO”.

2.1.12) O item 9.4, ao incluir “e os custos da comercialização”, impõe desvantagem exagerada ao consumidor, maculando o art. 51, IV, §1º, I e III do CDC. Tal fragmento, portanto, deve ser excluído do respectivo item, cuja redação passará a ser: “A qualquer tempo, por iniciativa do CESSIONÁRIO, mediante denúncia e pagamento da multa contratual estabelecida na cláusula décima”.

2.1.13) O item 9.6 deve ter sua redação totalmente modificada, uma vez que a forma que está redigido não reveste a informação dada, acerca do direito de arrependimento, com a adequação e a clareza exigidas pelo art. 6º, III, do CDC. Portanto, deve ser modificado para os seguintes termos: “O CESSIONÁRIO dispõe de 7 (sete) dias corridos, contados a partir do dia seguinte à assinatura deste contrato, para se arrepender do negócio jurídico firmado, independentemente do motivo. Neste caso, deverá receber integralmente, imediatamente e monetariamente corrigidos, todos os valores que foram desembolsados em relação a este negócio até então. Tal garantia decorre do direito de arrependimento, previsto no art. 49 do Código de Defesa do Consumidor”.

2.1.13.1) Para fins de que conste no contrato a informação ostensiva e adequada acerca do direito de arrependimento, deverá ser incluído o item 9.6.1, que preconizará: “findado o prazo de 7 (sete) dias corridos, de que trata o item 9.6, o CEDENTE não poderá mais exercer o direito de arrependimento, salvo tiver se manifestado dentro do prazo estabelecido e a CESSIONÁRIA não o tiver respondido. Nesta hipótese, a contagem do prazo estará suspensa até a CEDENTE responder o requerimento do CESSIONÁRIO”.

2.1.13.2) Em virtude da importância do direito de arrependimento em contratos de *Time-sharing*, tanto o item 9.6, quanto o 9.6.1, devem vir com destaque e em negrito.

2.1.14) Os itens 10.3 e 10.4 devem ser considerados nulos de pleno direito e extintos do contrato, pois são duas “multas rescisórias” que, ao se cumularem à cláusula penal já prevista no item 10.1, tornam-se obrigações excessivamente onerosas para o consumidor, extrapolando o limite da razoabilidade e ferindo o art. 51, IV, § 1º, I a III do CDC.



2.1.14.1) Em decorrência da alteração supra, o item 10.4.1 perde seu sentido e também deve ser extinto. Por igual motivo, faz-se necessária a modificação do item 10.1, excluindo-se o trecho “cumulativamente às demais despesas aqui previstas nesse instrumento, inclusive aquelas dispostas no item 10.3”.

2.15) O item 11.5.1, além de aviltar a boa-fé objetiva, deixa o consumidor em clara desvantagem excessiva, devendo, pois, ser nulo de pleno direito por força do art. 51, IV, §1º I e II do CDC;

2.1.15.1) Em decorrência da alteração supra, faz-se necessária a modificação do item 11.5, excluindo-se o trecho “exceto se ocorrida de acordo com as regras contratuais”.

2.1.16) O item 12.2, ao incluir o trecho “sendo desnecessária a apresentação de pré-aviso ou qualquer formalidade”, viola os deveres anexos de informação e cooperação, oriundos da boa-fé objetiva, assim como o art. 51, IV, XV, § 1º, I do CDC. Nessa senda, a citada passagem deve ser modificada para “devendo a CEDENTE, contudo, realizar aviso prévio ao CESSIONÁRIO, para fins de não frustrar repentinamente os seus interesses”.

2.1.17) O “TERMO DE VERIFICAÇÃO – ESSENCIAL 200 MIL PONTOS” deve ser totalmente reformulado – especialmente os itens “VI; XV; e XVI” que aviltam contra o art. 51, IV, IX, §1º, I –, para fins de que se adeque às modificações contratuais precedentes.

2.2) A empresa RCI BRASIL PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E INTERCÂMBIO LTDA deve modificar o “CONTRATO DE INSCRIÇÃO E ASSOCIAÇÃO AO PROGRAMA RCI WEEKS” conforme os seguintes termos:

2.2.1) Os itens 1.1, 2.2, 4.6 e 6.1 devem ser considerados nulos de pleno direito e excluídos do contrato, pois violam expressamente e respectivamente o art. 51, incisos IX, I, IV, e § 1º, III, do CDC;

2.2.2) O item 9.1 deve ser modificado, dado que sua redação atual viola o art. 51, IV, § 1, I e II do CDC;

2.2.3) O item 9.1.1 deve ser modificado, dado que sua redação atual abre margem para que o fornecedor reembolse o consumidor de maneira indevida – transgredindo o art. 51, II e IV, §1º, I a III do CDC. Assim sendo, deve ser



alterado para: “Em caso de solicitação de cancelamento do Contrato pelo Sócio RCI, após renovação do mesmo, o valor pago pelo sócio será devolvido, observando o percentual já utilizado. Primeiro, será verificado quantas vezes os serviços foram utilizados e qual a equivalência, em tempo, dessa utilização. Posteriormente, apurar-se-á o tempo de serviço utilizado e o tempo de duração do contrato, pagando-se a diferença”;

2.2.4) O item 10.1 deve ser considerado nulo de pleno direito e excluído do contrato, pois viola o art. 51, IV, X do CDC;

2.2.5) O item 10.5 viola expressamente o art. 93 do CDC e, conseqüentemente, o art. 51, IV, XV do mesmo Diploma. Assim sendo, tal item deve passar a ter a seguinte redação: “Em caso de litígios judiciais, o consumidor poderá propor a ação onde se encontra domiciliado, conforme dispõe o art. 101, I, do CDC”.

2.3) A empresa RCI BRASIL PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E INTERCÂMBIO LTDA deve modificar os “TERMOS E CONDIÇÕES” que regulam a participação do sócio RCI e que se encontram em descompasso com os arts. 4º, IV, 6º, III, 31, 46 do CDC, nos seguintes moldes:

2.3.1) NO item 6 (A), que trata sobre o “Período de Utilização”, deverá ser eliminado o seguinte trecho: “Com o objetivo de receber o Máximo Poder de intercâmbio de Depósito, o Sócio RCI aceita que deverá realizar o com um mínimo de 9 (nove) meses de antecedência da data de início de uso do Período de Utilização que será Depositado; em consequência entende que aquele Depósito realizado em um período inferior a 9 (nove) meses prévios à data de início de uso do Período de Utilização receberá um menor Poder de Intercambio do Depósito”, viola o art. 51, IV, §1º, I do CDC;

2.3.2) No item 7 (B), o trecho “a RCI reserva-se do direito de suspender a oferta de Extensão de Depósito, alterar o valor da taxa aplicável e ou modificar os termos para outorgar essas extensões” deve ser alterado para acrescentar que “cumprindo a RCI o dever de comunicação prévia ao consumidor e respeito ao art. 51, X e XIII do CDC”;

2.3.3) O item 7 (D), o qual, ao incluir o trecho “O Sócio RCI reconhece e aceita [...] que as Taxas que deva pagar pelo serviço que solicitar [...] serão cobradas pelo Centro de Atendimento e escritório RCI regional que corresponder, as taxas serão aquelas vigentes e aplicáveis a esse escritório RCI regional”, viola o art. 51, X do CDC, visto que não especifica



os valores a serem pagos, devendo, pois, ser alterado para os mencionados expressamente;

- 2.3.4) O item 8 (B), o qual, ao incluir o trecho "a RCI pode reavaliar periodicamente o valor designado a um Período de Utilização Depositado", viola o art. 51, XIII do CDC, eis que se denota genérico e urge que seja alterado para que seja acrescido o seguinte trecho: "cumprindo-se a Lei Federal n.º 8.078/90";
- 2.3.5) O item 8 (C), o qual, ao incluir o trecho "o Poder de Intercâmbio do Inventário muda diariamente com base na atividade do Sistema de Intercâmbio RCI Weeks e nos componentes indicados nesta seção de 'Prioridades do Sistema de Intercâmbio'", viola o art. 51, XIII do CDC, devendo, pois, ser totalmente excluído do contrato;
- 2.3.6) O item 9 (A), o qual, ao incluir o trecho "Nem a RCI nem o pessoal do Empreendimento Afiliado podem garantir através do programa de Intercambio RCI Weeks opções específicas de um Empreendimento Afiliado e/ou Datas de Viagem que estejam disponíveis", viola o art. 51, IX, do CDC, pois configura exclusão de responsabilidade, devendo, pois, ser totalmente excluído do contrato;
- 2.3.7) O item 10 (D), o qual, ao aduzir que "Todas as taxas do Programa de Intercâmbio RCI Weeks, mencionando sem limitar-se, à taxa Anual, taxas de extensão, taxas de operação, taxa de depósito, taxa de intercâmbio, ou outras taxas aplicáveis, devem ser pagas pelo Sócio RCI quando estas sejam exigíveis. A RCI poderá escolher entre dar por terminado o Contrato de Inscrição e Associação ou cobrar uma taxa por descumprimento, caso o Sócio RCI não efetue pontualmente o pagamento da Taxa Anual e/ou da taxa de extensão aplicável", viola o art. 51, IV, X, XI, XIII, § 1º, I a III, do CDC, devendo, pois, ser totalmente excluído do contrato;
- 2.3.8) O item 11 (B), o qual, ao incluir o trecho "Exceto quando um Sócio RCI ou convidado informar à recepção de um Empreendimento Afiliado e/ou Fornecedor de Serviços de Hospedagem correspondente, que realizará o seu registro posterior ao momento indicado na Confirmação, o Sócio RCI ou convidado que se hospedar assume o risco de perder essa Confirmação e o Depósito", viola o art. 51, IV, § 1º, I e II, do CDC, devendo, pois, ser reformulado, para fins de maior clareza, bem como



urge que seja inserida a previsão: “cumprindo-se a Lei Federal n.º 8.078/90”;

- 2.3.9) O item 11 (D), o qual, ao incluir o trecho “Caso um Sócio RCI realize uma Solicitação de Intercâmbio para um empreendimento Afiliado que inclua o Plano All Inclusive [...] o Sócio RCI previamente ou no momento de sua chegada e registro no Empreendimento Afiliado deverá efetuar pagamento de Taxa Adicional [...] As taxas e os Termos e Condições dos Planos All Inclusive tanto no Plano Opcional quanto no Plano Obrigatório são determinados exclusivamente pelo Empreendimento Afiliado, estando sujeitos a alterações periódicas”, viola o art. 51, X, do CDC, visto que se apresenta genérico, devendo ser inserida a previsão: “cumprindo-se a Lei Federal n.º 8.078/90”;
- 2.3.10) O item 12 (B), o qual, ao incluir o trecho “salvo que a RCI decida aceitar esse Depósito novamente; poderão ser aplicadas determinadas taxas para realizar novamente o Depósito”, viola o art. 51, X, do CDC, devendo, pois, ser excluído, pois se denota genérico;
- 2.3.11) O item 19, o qual, ao incluir o trecho “A RCI tem o direito de substituir e/ou eliminar estes Benefícios por não serem próprios do intercâmbio, deste modo, e por tratar-se de serviços fornecidos por um terceiro, a RCI tem o direito de modificar as regras para o seu acesso, não garantindo a disponibilidade dos Benefícios ou de alguns deles; ou caso estejam disponíveis a RCI não garante que continuarão vigentes e/ou disponíveis em qualquer momento”, viola o art. 51, IX e XIII, do CDC, devendo, pois, ser excluído em caráter absoluto;
- 2.3.12) O item 19 (C), o qual, ao incluir o trecho “Os serviços de hospedagem podem diferir com relação às facilidades e/ou serviços para pessoa com necessidades especiais: discrepâncias que o Sócio RCI aceita e concorda no momento que solicitar confirmação”, viola o art. 51, IV, §1º, I, do CDC, devendo, pois, ser excluído em caráter absoluto;
- 2.3.13) O item 19 (E), o qual, ao incluir o trecho “Os sócios RCI Platinum aceitam e entendem que a RCI não garante a idoneidade ou segurança dos produtos de terceiros ou serviços vinculados a RCI, deste modo a RCI não garante a disponibilidade nem a existência dos mesmo em qualquer momento”, viola o art. 51, I, do CDC, devendo, pois, ser excluído em caráter absoluto;



- 2.3.14) O item 21 (D), o qual, ao incluir o trecho **“O Sócio RCI aceita que não existem acordos expressos ou garantias expressas ou implícitas ou verbais ou por escrito entre a RCI e o Sócio RCI, exceto pelo que ficou expressamente indicado nestes Termos e Condições”**, viola o art. 51, I, do CDC, devendo, pois, ser excluído em caráter absoluto;
- 2.3.15) O item 21 (E), o qual, ao incluir o trecho **“[...] o Sócio autoriza expressamente a RCI e/ou a quem este designar, o envio de mensagens eletrônicas, mala direta, distribuição, comunicação e/ou transmissão pública [...] com relação a sua Associação RCI bem como daqueles produtos, serviços, Benefícios e informação relacionada [...] O Sócio reconhece que tal aceitação e autorização a receber promoções e publicidade de produtos e/ou serviços continuará, independente de que o contrato de inscrição e associação do Sócio seja dado por encerrado e continuará pelo prazo máximo permitido por lei ou até que o Sócio revogue esta autorização por escrito à RCI”**, viola o art. 51, IV e XV, § 1º, I, do CDC, devendo, pois, ser excluído em caráter absoluto;
- 2.3.16) O item 21 (F) (i), o qual, ao incluir o trecho **“autoriza o Empreendimento Afiliado a sua empresa operadora ou outra entidade relacionada o fornecimento à RCI de qualquer informação que o RCI solicitar do sócio RCI referente ao pagamento ou falta deste em conceito de Despesas do Período de Utilização”**, viola o art. 51, IV, XV, §1º, I, do CDC, deverá ser reformulado, para fins de se tornar mais claro e preciso, bem como inserindo que “de acordo com a Lei Federal n.º 8.078/90”;
- 2.3.17) O item 21 (F) (ii), o qual, ao incluir o **“Autoriza a RCI a fornecer ao Empreendimento e/ou Empreendimentos Afiliados [...] informação relativa ao Sócio RCI e o uso do Período de Utilização [...] essa autorização e aceitação irá continuar independentemente de que o contrato de inscrição e associação do Sócio RCI ao Programa de Intercambio RCI Weeks seja dado por encerrado, e continuará pelo prazo máximo legal permitido ou até que revogue esta autorização por escrito a RCI”**, viola o art. 51, IV, XV, §1º, I, do CDC, devendo, pois, ser excluído em caráter absoluto;
- 2.3.18) O item 21 (F) (iii), o qual, ao incluir o trecho **“O Sócio RCI reconhece, aceita e autoria que as conversas realizadas por e com o pessoal**



autorizado da RCI poderão ser monitoradas e/ou gravadas para fins de treinamento, controle de qualidade e ações legais aplicáveis”, viola o art. 51, IV, XV, §1º, I, do CDC, devendo, pois, ser excluído em caráter absoluto;

2.3.19) O item 22 (A), o qual, ao incluir o trecho “O Sócio RCI indenizará, defenderá e manterá em paz e a salvo de qualquer responsabilidade as Partes indenizadas [...] como consequência de qualquer pesquisa, reclamação, ação, litígio, demanda, procedimento administrativo [...] que resultem ou seja derivadas de qualquer transação, fato ou serviço em um Empreendimento ou que envolva lesões ou danos à propriedade, descumprimento de contratos, leis, regulamentos, acordos, circulares ou por qualquer ato, erro ou omissão do sócio RCI, também os convidados do Sócio RCI [...]”, viola o art. 51, IV, §1º, I, do CDC, devendo, pois, ser excluído em caráter absoluto;

2.3.20) O item 24 (A), o qual, ao abordar importantes temática, pertinente ao cancelamento e reembolso, detêm redação prolixa e confusa, de modo a comprometer o próprio entendimento da passagem e a causar mácula ao art. 46 do CDC, devendo, pois, ser reformulado, atribuindo-lhe precisão e clareza, inserindo-se ainda que “será cumprido o quanto disposto pela Lei Federal n.º 8.078/90”;

2.3.21) O item 24 (C) (V), o qual, ao dispor que a RCI tem o direito de dar por encerrado ou suspenso o contrato de inscrição e associação quando ocorrer a “suposição de que o Programa de Intercâmbio RCI Weeks seja dado por encerrado”, viola o art. 51, XI, do CDC, devendo, pois, ser excluído em caráter absoluto;

2.3.22) O item 24 (C) (VII), o qual, ao dispor que a RCI tem o direito de dar por encerrado ou suspenso o contrato de inscrição e associação “quando o comportamento de um Sócio RCI, via telefone, e-mail ou por qualquer outro meio, para com o pessoal da RCI for determinado ou considerado inadequado”, viola o art. 51, XI, do CDC, devendo, pois, ser excluído em caráter absoluto;

2.3.23) O item 24 (C) (VIII), o qual, ao dispor que a RCI tem o direito de dar por encerrado ou suspenso o contrato de inscrição e associação “por qualquer outra causa determinada pela RCI”, viola o art. 51, XI, do CDC, devendo, pois, ser excluído em caráter absoluto;



- 2.3.24) O item 25 (A), o qual, ao incluir o trecho **“a responsabilidade da RCI por qualquer perda, lesão ou dano sofrido por um sócio RCI ou convidado [...] está limitada à última Taxa Anual paga à RCI. A RCI em nenhum caso será responsável por danos indiretos ou incidentes que possam vir a sofrer os Sócios RCI”**, viola o art. 51, I, do CDC, devendo, pois, ser excluído em caráter absoluto;
- 2.3.25) O item 25 (B), o qual, ao incluir o trecho **“A RCI não será responsável por atos ou omissões (incluindo sem limitar verbais ou por escrito) de terceiros (incluindo sem limitar os Empreendimentos Afiliados e os Fornecedores de Serviço de Hospedagem). Esta limitação se aplica a qualquer tipo de ato”**, viola o art. 51, I, do CDC, devendo, pois, ser excluído em caráter absoluto;
- 2.3.26) O item 25 (C), o qual, ao incluir o trecho **“A RCI [...] não é responsável por atos ou omissões do Empreendimento Afiliado nem dos Fornecedores de Serviços de Hospedagem”**, viola o art. 51, I, do CDC, devendo, pois, ser excluído em caráter absoluto;
- 2.3.27) O item 25 (D), ao incluir o trecho **“O Empreendimento Afiliado no qual o Sócio RCI compra seu Propriedade de Férias (Período de Utilização) e/ou os Fornecedores de Serviços de Hospedagem é o único responsável da viabilidade financeira, qualidade dos serviços de hospedagem [...] e do cumprimento com todas as leis [...]”**, viola o art. 51, I, do CDC, devendo, pois, ser excluído em caráter absoluto;
- 2.3.28) O item 25 (E), o qual, ao incluir o trecho **“[...] a RCI não será responsável pela informação enganosa ou abusiva que seja fornecida por estes”**, viola o art. 51, I, do CDC, devendo, pois, ser excluído em caráter absoluto;
- 2.3.29) O item 26 (A), o qual, ao incluir o trecho que **“[...] Caso a invalidez de um ou vários pontos destes termos e condições modificar substancialmente o sentido do previsto nesses termos e condições, tanto a RCI, quanto o Sócio RCI terão o direito de dar por encerrado o Contrato de Inscrição e associação sem nenhuma responsabilidade por conta da RCI, sujeito ao estabelecido no item 25”**, viola o art. 51, I, do CDC, devendo, pois, ser excluído em caráter absoluto;



- 2.3.30) O item 26 (C), o qual, ao incluir o trecho **“a RCI terá o direito de modificar os presentes termos e condições periodicamente [...]”**, viola o art. 51, XIII, do CDC, devendo, pois, ser excluído em caráter absoluto;
- 2.3.31) O item 26 (D), o qual, ao incluir o trecho **“O Sócio RCI concorda e aceita que as atualizações [...] serão publicadas no www.rci.com e estes prevalecerão sobre quaisquer outros termos [...], o Sócio ao utilizar o www.rci.com está de acordo e ratifica estar sujeito a elas, tendo por lidos e entendidos ao fazer uso do www.rci.com”**, viola o art. 51, IV, XIII, §1º, I e II, do CDC, devendo, pois, ser excluído em caráter absoluto;
- 2.3.32) O item 28 (B), o qual, ao incluir o trecho **“Fica eleito o foro da Comarca de São Paulo, Estado de São Paulo, com exclusão de qualquer outro mais privilegiado que seja para dirimir quaisquer questões oriundas do presente contrato”**, viola o art. arts. 51, XV, e 101, I, ambos do CDC, devendo, pois, ser excluído em caráter absoluto;
- 2.3.33) O item 28 (C), o qual, ao incluir o trecho **“O Sócio RCI reconhece e aceita que suas declarações são verdadeiras e exatas na data em que o Sócio RCI assina o Contrato de Inscrição e Associação”**, viola o art. 51, IV, §1º, I, do CDC, devendo, pois, ser excluído em caráter absoluto;
- 2.3.34) O item 29 (A), o qual, ao incluir o trecho **“O Sócio RCI manifesta que não recebeu promessas verbais nem rescritas por parte da RCI, salvo expressamente previstos nos presentes Termos [...] O Sócio RCI libera a RCI, seus agentes, atendentes e funcionários contra qualquer reclamação em base a qualquer manifestação ou promessa verbal ou escrita não incluída nos presentes Termos e Condições”**, viola o art. 51, IV, §1º, I, do CDC, devendo, pois, ser excluído em caráter absoluto;
- 2.3.35) O item 29 (B), o qual, ao incluir o trecho **“Os presentes Termos de Condições [...] deixa sem efeitos todas as comunicações, manifestações ou acordos prévios verbais ou escritos entre as partes, com relação a tal matéria”**, viola o art. 51, IV, §1º, I, do CDC, devendo, pois, ser excluído em caráter absoluto.
- 3) 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.

- 4) As Rés devem ser condenadas ao aperfeiçoamento do serviço de atendimento ao Consumidor (SAC), de modo que seja satisfatório e não coadune óbices ao pleito dos destinatários finais, principalmente, em relação ao cancelamento dos vínculos jurídicos entabulados. Nessa senda, as Rés devem ser compelidas nos seguintes termos:**
- 4.1) Devem disponibilizar um suporte eficaz, célere, e contínuo para atender aos consumidores, com vista à observância dos seus direitos básicos de obter informação adequada e clara sobre os serviços que adquirem;**
- 4.2) Devem disponibilizar um serviço de atendimento de qualidade satisfatória, seja por e-mails, por telefones, ou aplicativos, não devendo findar a ligação dos consumidores antes da conclusão do atendimento ou deixar o cliente sem suporte de atendimento;**
- 4.3) A plataforma de atendimento deverá sempre observar o cumprimento dos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade, com o propósito de que os consumidores sejam melhor assistidos em qualquer solicitação que queiram realizar;**
- 4.4) A plataforma de atendimento deverá ser disponibilizada para solucionar as demandas sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos, com destaque para os pleitos referentes ao direito de arrependimento.**

IV – DOS PEDIDOS 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 adversa 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 sejam as Rés condenadas:

- 1) Ao pagamento de indenização em face dos prejuízos materiais e morais sofridos pelos consumidores afetados pelas práticas 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 repetição do indébito quanto aos valores indevidamente pagos pelos consumidores em decorrência das práticas e cláusulas abusivas denunciadas nesta Ação Civil Pública, incidindo o quanto disposto pelo art. 42, parágrafo único, da Lei Federal n.º 8.078/90;

3) Que as mencionadas Rés sejam condenadas a efetivarem o pagamento conjunto do montante de R\$ 200.000,00 (duzentos mil reais) a título de dano moral coletivo causado à sociedade, o qual deve ser revertido para o Fundo Federal dos Direitos do Consumidor;

4) Que as Rés sejam condenadas a efetivarem o pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios referentes à presente demanda judicial coletiva.

V – DOS REQUERIMENTOS DESTA LIDE COLETIVA.

Diante do quanto exposto, a parte autora ainda requer que:

a) seja determinada a intimação dos Réus, 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 das Rés;

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 virtualmente, através do 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 Código de Defesa do Consumidor;

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

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. Acompanha esta medida judicial coletiva o Inquérito Civil n. **003.9.154481/2019**, contendo todas as folhas devidamente identificadas.

Termos em que se pede e espera deferimento

Estado da Bahia, Cidade de Salvador,

Ano 2021, 31 de maio.

Joseane Suzart Lopes da Silva

Promotora de Justiça