



**MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DA BAHIA**

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

**EXM^{o(A)} SR.(A) DR.(A) JUIZ (A) DE DIREITO DA VARA DOS
FEITOS DAS RELAÇÕES DE CONSUMO DA COMARCA DE
SALVADOR DO ESTADO DA BAHIA.**

**EMENTA: AÇÃO CIVIL PÚBLICA – OFERTA ENGANOSA –
NÃO PRESTAÇÃO DO SERVIÇO OFERECIDO – VIOLAÇÃO
AOS DITAMES CONSTITUCIONAIS E AO CÓDIGO DE DEFESA
DO CONSUMIDOR - DESRESPEITO AO DIREITO À
INFORMAÇÃO E À BOA-FÉ OBJETIVA – VIOLAÇÃO AO
DECRETO FEDERAL N. 7.962/2013 QUE VERSA SOBRE O
COMÉRCIO ELETRÔNICO - OFENSA A INTERESSES E
DIREITOS COLETIVOS E INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS –
PREJUÍZOS MATERIAIS E MORAIS CAUSADOS AOS
CONSUMIDORES – DANO MORAL COLETIVO.**

**1. Trata-se de Ação Civil Pública proposta contra a empresa
“MUNDIAL EDITORA e outros”, em razão da entrega de
produto diverso do oferecido, e o não estorno ou reembolso
aos consumidores;**

**2. As práticas abusivas transgridem a Constituição Federal e
a Lei nº 8.978/90;**

**3. Torna-se, assim, imprescindível o encaminhamento da
problemática ao Poder Judiciário, com o fito de que a parte ré
seja compelida a não mais gerar expectativas infundadas
para o público consumidor, arcando com a indenização
devida para os que tenham sofrido prejuízos diante das
condutas ilícitas perpetradas.**



**MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DA BAHIA**

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

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA**, por intermédio da Promotora de Justiça que, abaixo, subscreve, dando cumprimento à sua função institucional de zelar pela defesa dos interesses coletivos e individuais homogêneos, diante do quanto previsto nos arts. 5º inciso XXXII, 129, inciso III, e 170, V, da Carta Magna Brasileira, assim como com fulcro no artigo 138, inciso III, da Constituição do Estado da Bahia e, ainda, nos artigos 25, inciso IV, alínea “a”, e 72, inciso IV, alínea “b”, respectivamente, das Leis Orgânicas Nacional e Estadual do Ministério Público - Lei Federal nº 8.625/93 e Lei Complementar nº 11/96, que determinam a atuação do *Parquet* em prol daqueles interesses e, embasado no quanto previsto no arts. 6º, inciso IV, 39, V, e 51, parágrafo 1º, incisos 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 nº 003.9.61435/2019**, vem, perante Vossa Excelência, propor:

AÇÃO CIVIL PÚBLICA **com pedido de antecipação de tutela**

Contra o site de compras intitulado as empresas:

- 1) **L. A. M. Funili Cobranças-ME (Mundial Editora)**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 07.979.729/0001-09, com sede na Avenida Nove de Julho, nº 1.555, Sala 02, Jardim Stábile, Birigui, estado de São Paulo, CEP 16.200-700, e seu representante legal, **LUIZ ANTONIO MALSONADO FOLONI**, solteiro, empresário, portador do RG nº 30.432.798-0, inscrito no CPF nº 214.434.978-92, com endereço na Avenida Nove de Julho, 1555, Birigui-SP, CEP 16.200-700, **primeira ré**;
- 2) **M. G. DES. MOREIRA-ME (Telemarketing)**, pessoa jurídica de direito privado, **segunda ré**, e;
- 3) **Book Play Comércio de Livros LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 06.943.073/0001-01, com sede na Rua Doutor Luiz de Toledo Piza Sobrinho, nº 200, Residencial Alvorada, na cidade de Biguiri,



**MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DA BAHIA**

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

estado de São Paulo, CEP 16.204-153, bem como seus sócios proprietários, **Sr. AYRES ESCANHUELA**, casado, empresário, portador do RG nº 6.759.531-5, inscrito no CPF nº 704.920.938-49, residente e domiciliado na Rua Belmonte, nº 1.000, apto 01, bairro Centro, na cidade de Birigui-SP, CEP 16.200.210 e o **Sr. RODRIGO STÁBILE ESCANHUELA**, casado, empresário, portador do RG nº 30.432.793-1, inscrito no CPF nº 303.294.238-19, residente e domiciliado na Rua Wilson Troncoso, nº 255, bairro Residencial Alvorada, Birigui-SP, CEP 16.204-155, **terceira ré**, em razão dos seguintes pressupostos fáticos e jurídicos, a seguir, elencados:

I – DOS PRESSUPOSTOS FÁTICOS DESTA AÇÃO CIVIL PÚBLICA.

O presente Inquérito Civil foi instaurado em 27 de maio de 2019, em razão de representação formalizada pelo Sr. Alisson Santos da Silva. Este informou que os réus desta exordial estariam oferecendo cursos e materiais didáticos mediante ligações telefônicas, tratando-se de propaganda enganosa. Isto porque após a concordância dos consumidores em adquirir os serviços e materiais ofertados, são enviados, para a os endereços indicados pelos consumidores, produtos distintos do previamente ajustado. Em manifesto desagradado, o informante revela que a interrupção do pagamento não é possível, mesmo após comprovada a insatisfação com a entrega do produto, considerando que a operação possui proteção ao crédito mediante inscrição no SPC e SERASA.

Além disso, os fornecedores supracitados estariam realizando cobrança indevida em desfavor dos consumidores do Estado da Bahia, conforme confirma-se com a existência de inúmeras reclamações no sítio eletrônico “RECLAME AQUI”. O interessado relatou, ainda, que recebeu ligações de um representante da suposta *Feira Hair Brasil*, o qual ofereceu diversos cursos na área de Enfermagem¹, ministrados por “profissionais renomados na área”. Após a chegada do material, no entanto, verificou ser apenas

¹ Conforme relato do interessado, Enfermagem era o curso em sua esposa estava matriculada à época da representação.



MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DA BAHIA

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

alguns livros com dicas simples sobre o referido curso, frustrando as expectativas geradas.

O dito consumidor também relatou a experiência de outro lesado, o Sr. Aurelino Soares Silva Junior, que recebeu ligação de um suposto representante da Igreja Assembleia de Deus, oferecendo-lhe um curso de bacharelado em Teologia. Sendo o Senhor membro da supracitada igreja, efetivou a matrícula no curso, fornecendo seus dados e documentos para a empresa. No ato da entrega, porém, recebeu apenas 12 (doze) livros e os boletos de pagamento emitidos pela Mundial Editora. O relato comum, entre os consumidores que adquiriram os produtos ofertados, é que, ao receberem o produto diferente do ofertado, suspenderam o pagamento dos boletos e tiveram seus nomes inscritos nos órgãos de proteção de crédito.

Por força de suas obrigações institucionais, esta Promotoria exarou a Portaria de Instauração de Inquérito Civil, sob o nº 003.9.61432/2019, no dia 27 de maio de 2019, instituindo, dentre outras considerações: **(a)** a expedição das notificações nºs 901/2019², 902/2019³, 912/2019⁴, 913/2019⁵, e 914/2019⁶ das referidas empresas, para se manifestarem quanto ao conteúdo da denúncia no prazo de 20 (vinte) dias úteis; **(b)** a realização de pesquisa perante a Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado da Bahia - PROCON-BA⁷, a Coordenadoria Municipal de Defesa do Consumidor - CODECON⁸, e nos sítios eletrônicos “*consumidor.gov*” e “*Reclame.Aqui*” quanto à existência de denúncias ou feitos envolvendo os fornecedores em questão; **(c)** solicitou à Coordenadoria de Segurança e Inteligência (CSI-MPBA) a realização de busca de atualização da qualificação dos fornecedores denunciados e representantes legais, seu sócios.

Foi determinada, por este *Parquet*, audiência no dia 10 de maio de 2019 com o

² Notificação datada de 10 de Julho de 2019, conforme fl. 50 do Inquérito Civil nº 003.9.61435/2019.

³ Notificação datada de 10 de Julho de 2019, conforme fl. 51 do Inquérito Civil nº 003.9.61435/2019.

⁴ Notificação datada de 10 de Julho de 2019, conforme fl. 52 do Inquérito Civil nº 003.9.61435/2019.

⁵ Notificação datada de 10 de Julho de 2019, conforme fl. 53 do Inquérito Civil nº 003.9.61435/2019.

⁶ Notificação datada de 10 de Julho de 2019, conforme fl. 54 do Inquérito Civil nº 003.9.61435/2019.

⁷ Sigla para “Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado da Bahia”. Ofício nº 1004/19, datado de 31 de maio de 2019, conforme fl. 14 do Inquérito Civil nº 003.9.61435/2019.

⁸ Sigla para “Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor”. Ofício nº 1003/19, datado de 31 de maio de 2019, conforme fl. 15 do Inquérito Civil nº 003.9.61435/2019.



**MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DA BAHIA**

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

Representante⁹, que se ausentou. Em razão da problemática de natureza coletiva, no entanto, deliberou-se pela instauração do Inquérito Civil. Sobre as denúncias, certificou-se¹⁰ que foram encontradas nos sítios eletrônicos “Reclame Aqui” e “Consumidor.gov” em face da primeira ré, Mundial Editora. Constatou-se a existência de 435 (quatrocentos e trinta e cinco) e 206 (duzentas e seis) reclamações, respectivamente¹¹, um total de 641 (seiscentas e quarenta e uma). A Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor – CODECON, por sua vez, informou que não foram encontradas em seus registros denúncias ou demandas referentes à empresa “MUNDIAL EDITORA”. Contudo, o elevado número de irrisignações dos indivíduos nos aludidos sítios eletrônicos denota, sem sombras de dúvidas, as condutas arbitrárias dos Réus.

A Coordenadoria de Segurança Institucional e Inteligência do Ministério Público do Estado da Bahia verificou que o domínio “L.A.M. FOLINI” é o Nome Empresarial da MUNDIAL EDITORA, e o Sr. Luiz Antonio Maldonado Folini, seu responsável. Acerca de “RODRIGO STABILE ESCANHUELA – EPP”, verificou-se que seu Nome Empresarial é BOOK PLAY COMERCIO DE LIVROS LTDA, e o responsável, o Sr. Rodrigo Stabile Escanhuela, e seu sócio Sr. Ayres Escanhuela. A empresa “TELEMARKETING”, no entanto, com Razão Social M. G. DES. MOREIRA-ME, não foi possível identificar¹². Os supracitados foram devidamente notificados¹³, mediante documentos entregues nos dias 17 e 19 de julho de 2019. A Notificação nº 914/2019¹⁴, direcionada para o Sr. Luiz Antonio Maldonado Folini não foi entregue, pois, de acordo com o sistema de rastreamento dos correios, este teria se mudado.

1.1 DAS INFUNDADAS ALEGAÇÕES DA PRIMEIRA RÉ NO DECORRER DA INVESTIGAÇÃO MINISTERIAL.

O advogado da primeira ré, L.A.M. FOLINI - ME (MUNDIAL EDITORA)¹⁵, representada legalmente pelo Sr. Luiz Antonio Maldonado Folini, alegou que a

⁹ Notificação nº 507/19, conforme fl. 10 do Inquérito Civil nº 003.9.61435/2019.

¹⁰ Certidão datada de 31 de maio de 2019.

¹¹ Conforme fl. 16 do Inquérito Civil nº 003.9.61435/2019.

¹² Conforme fl. 36 a 49 do Inquérito Civil nº 003.9.61435/2019.

¹³ Conforme fl. 50 a 54 do Inquérito Civil nº 003.9.61435/2019.

¹⁴ Conforme fls. 68 e 69 do Inquérito Civil nº 003.9.61435/2019.

¹⁵ Conforme fls. 75 a 104 do Inquérito Civil nº 003.9.61435/2019.



**MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DA BAHIA**

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

investigação não visa tutelar norma que se reveste de caráter difuso, coletivo e individual homogêneo, mas se baseia na denúncia de apenas um cliente, e que o site Reclame aqui não é adequado a projetar a realidade. Sobre o consumidor.gov, relatou que embora estruturado pelo Ministério da Justiça, é composto de diversas reclamações sem fundamentos, configurando-se, pelos argumentos apresentados, a ausência de legitimidade do MPBA. Informou, ainda, que o representante estaria buscando um meio de vingança contra a empresa, apoiando-se em argumentos de má-fé, pois efetuou uma compra em 09/02/2017 de “Coleção de livros de enfermagem – POTTER”, sendo confirmada através do setor de garantia e qualidade, segundo o defensor.

Na imagem que mostra o material, têm-se oito títulos, sendo eles: (1) Fundamentos de Enfermagem – POTTER; (2) Catálogo de Cursos; (3) Ligações Nanda Noc-Nic; (4) Guia Completo de Procedimentos & Competências de Enfermagem – Perry Potter; (5) Procedimentos & Intervenções de Enfermagem – Potter; (6) Manual de cuidados HIV/Aids; (7) Guia de Exames Laboratoriais & de imagem para a enfermagem; e, por fim (8) Guia de Exame Físico para Enfermagem – Jarvis (fls. 81). Segundo a parte ré, a coleção foi entregue no dia 02/03/2017 para a Sra. Noelia Santos Silva, mãe do Representante, conforme Aviso de Recebimento das fl. 82, não havendo, portanto, manifestação de recusa do produto.

O advogado alega ainda que somente após cobranças pelo não pagamento dos boletos, o consumidor Sr. Alisson Santos Silva passou a aduzir que o produto não havia chegado, pois o número de sua residência era diverso e que não conhecia a Sra. Noelia Santos Silva. E que somente em momento posterior, o consumidor teria começado a questionar que os livros eram superficiais acerca da área, solicitando a devolução destes, fora do prazo disposto no art. 49 do CDC. Na mesma peça, juntou-se, aos autos, a transcrição de uma gravação de uma conversa telefônica entre a preposta e o Representante, no qual este informa o nome da mãe como Noelia Santos Silva, bem como confirma o endereço de entrega. A preposta informa que o curso não possui parceria com o MEC, e que não encaminha para o mercado de trabalho, servido apenas como atualização.

Afirmou, portanto, que o citado consumidor estaria faltando com a verdade, além



**MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DA BAHIA**

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

de cometer fraude e calúnia perante a investigada. Isso porque além da recusa do pagamento da compra feita pelo interessado, a Sra. Noelia Santos Silva, também teria feito uma compra de coleção evangélica a qual também se recusou a realizar o pagamento. Nas palavras do advogado constituído, o consumidor estaria utilizando de “artifícios maliciosos” no intuito de prejudicar a investigada, para se eximir da responsabilidade de efetuar o pagamento¹⁶. Em nova ligação com um preposto da empresa, para a cobrança do pagamento, o Interessado informou que os produtos não tinham chegado à sua residência, que não era o número de sua casa aquele que a empresa possuía, além de não conhecer nenhuma Noelia Santos Silva.

O defensor legal da empresa alegou também que muitos consumidores não procuram seus direitos dentro do prazo legal, ou “preferem” difamar a fornecedora prestadora de serviços em sítios eletrônicos, sem anteriormente tentar solucionar os dissabores com a empresa que forneceu o produto. Requereu o arquivamento deste *Parquet*, sob a égide de inexistência de qualquer prejuízo ou lesão causado aos consumidores e anexou documentos.

1.2 DOS QUESTIONAMENTOS IRRAZOÁVEIS DA SEGUNDA RÉ EM FACE DA PROCEDIMENTO APURATÓRIO E DO RECURSO ADMINISTRATIVO CONTRA A INVESTIGAÇÃO MINISTERIAL.

O advogado da BOOK PLAY COMERCIO DE LIVROS LTDA¹⁷, por sua vez, sócios o Sr. Ayres Escanhuela e o Sr. Rodrigo Stábile Escanhuela, também defendeu que o Inquérito Civil não estava tutelando norma de caráter difuso, coletivo e individual homogêneo, bem como apelou pela tentativa de retirar a credibilidade do site Reclame Aqui de ser idôneo o suficiente para ser considerado prova, e afirmou que o site

¹⁶ Na peça de defesa, o advogado da MUNDIAL EDITORA afirmou, ainda, que o Representante teria feito uma reclamação pela plataforma do Ministério da Justiça, “consumidor.gov”, anteriormente, com o nome de Paulo Silva, a qual foi de logo respondido, no entanto, ao ser informado do prazo decorrido do art. 49 do CDC, para efeitos de devolução, o mesmo foi ao “Reclame aqui”, e “retirou uma resposta da empresa realizada para outro Consumidor, que constava dentro do prazo do art. 49 do CDC, alterou a reclamação do Consumidor.gov, anexando esta resposta alterando apenas para seus dados, todavia, não se atentou o Consumidor que as reclamações possuem Código de Identificação, e a empresa ao consultar cientificou que o Sr. Alisson estava alterando a verdade dos fatos e provas”, afirmou o advogado, anexando o documento que provaria o alegado nas fls. 87/88.



**MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DA BAHIA**

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

Consumidor.gov, mesmo controlado pelo Ministério de Justiça, não possui filtro. A fornecedora dispõe que os consumidores não podem alegar o desconhecimento do prazo de cancelamento no site Reclame Aqui, nem afirmar que o produto é diverso do ofertado ou que a propaganda foi enganosa pelo “simples” argumento de que o produto não superou as expectativas geradas. Afirma que os consumidores presentes no Reclame Aqui são justamente aqueles que não procuram os direitos no prazo legal e escolhem por depreciar a imagem das empresas.

Interpôs-se Recurso Administrativo contra a instauração do Inquérito Civil. Em resposta, o Autor defendeu a manutenção deste em razão de que a atuação fraudulenta, ora exposta, fragiliza um dos direitos fundamentais constitucionalmente protegidos, o direito à educação¹⁸. Ademais, segundo o CDC, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento, apesar da denúncia ter sido formalizada por apenas um destes. Por fim, requereu pelo não provimento do recurso administrativo. As partes foram devidamente cientificadas da manifestação deste órgão Ministerial. Oficiou-se o Presidente do Conselho Superior do Ministério Público, nº 1733/2019, encaminhando a referida manifestação e solicitando apreciação. O Conselho Superior do Ministério Público do Estado da Bahia, em resposta, votou pelo “improvemento do recurso, com a consequente continuidade das investigações”, alegando que os sítios eletrônicos Reclame Aqui e o Consumidor.gov não devem ser desprestigiados, sendo notória sua relevância.

Após, Proposta de Termo de Ajustamento de Conduta foi encaminhada para os fornecedores, a qual estes deveriam comprometer-se a não ofertarem produtos que não possuam em estoque para distribuição, devendo, assim, informar com precisão e detalhes os itens disponíveis, a fim de que a boa fé objetiva fosse cumprida. Em caso de alteração de estoque dos produtos, informar ao consumidor com antecedência, visando a sua não frustração. A Proposta de TAC orientava os fornecedores, ainda, a comprometerem-se a aceitar cancelamentos, bem como devoluções dos pedidos, em caso de insatisfação com o produto obtido, de acordo com o art. 49, CDC. A devolução dos valores pagos de forma indevida pelos consumidores, e justa indenização, caso

¹⁷Conforme fls. 105 a 120 do Inquérito Civil nº 003.9.61435/2019.

¹⁸ Conforme fls. 122 a 127 do Inquérito Civil nº 003.9.61435/2019.



MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DA BAHIA

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

necessário, também foram previstas. Devidamente notificada da Proposta de TAC, nº 283/2020, a ausência de qualquer manifestação da Mundial Editora ensejou a propositura desta exordial.

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

1.3 DA PROBABILIDADE DO DIREITO AFIRMADO: DENÚNCIAS EXTRAÍDAS DO SÍTIO ELETRÔNICO “RECLAME.AQUI”.

É mister externalizar, em tópico apartado, com base nas abusividades praticadas, o conteúdo das denúncias, as datas e o respectivo nome do consumidor constante nas reclamações, quando possível¹⁹, extraídas do sítio eletrônico Reclame.Aqui. Constatou-se o desagrado de um consumidor ao relatar que a empresa forneceu “produto totalmente diferente do que prometem”, informando que os links dos vídeos não funcionam; que as aulas são em formato de texto, e o material disponibilizado semelhante ao oferecido como a “aula”, além de ser pouco didático, e conteúdo necessário e interessante ser de forma reduzida. Após tentativa de contato via ligação para o cancelamento do curso, não pode ser feito por ultrapassar o prazo estabelecido²⁰. Em outra reclamação, a Sra. Adriane relatou que o produto chegou errado e a propaganda mostrou-se enganosa, pois havia comprado um curso de podologia por telefone, porém o material se referia a outras áreas da estética, exceto ao que foi solicitado. Após contato lhe foi informada a “obrigatoriedade” de pagamento do curso adquirido²¹.

A Sra. Maria Eduarda relatou que sua filha recebeu uma ligação da Mundial Editora, a qual possuía algumas informações desta, tais como o nome, curso, faculdade e o período que cursava. Informou que esta recebeu proposta tentadora de livros sobre o

¹⁹ Salienta-se que apenas se tem acesso ao prenome do consumidor, quando respondida a reclamação pela empresa, todavia, algumas não foram sequer replicadas pela empresa perante o sítio eletrônico Reclame.Aqui, impossibilitando a alusão à respectiva qualificação.

²⁰ Conforme relato da Sra. Luciana, datado de 11/08/2018, na fl. 18 do Inquérito Civil nº 003.9.61435/2019.

²¹ Registro datado de 21/05/2019, conforme fl. 19 do Inquérito Civil nº 003.9.61435/2019.



**MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DA BAHIA**

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

curso em questão, no entanto a compra não foi realizada. Ainda assim, o produto chegou ao endereço junto com o carnê e boletos correspondentes e aquela solicitou devolução. Em resposta, a empresa alegou impossibilidade de cancelamento ou devolução por superação do prazo do art. 49 do CDC²². A Sra. Elen, por sua vez, relatou propaganda enganosa por parte da multicitada empresa, considerando que o curso comprado oferecia somente aulas em formato de slides, frustrando toda expectativa como consumidora, não negociando a solicitação de cancelamento, além de repetidas ligações importunando-a²³.

A Sra. Thais também desagradou-se com a conduta da empresa, informando que além de não aceitar a devolução do material, cuja compra foi realizada à distância, após informação de vínculo com o Ministério da Educação, a empresa ainda inscreveu seu nome nos órgãos de proteção de crédito. No relato, ressaltou que o cancelamento não foi aceito, mesmo no prazo de sete dias²⁴. Outro consumidor também informou sua insatisfação com a compra realizada por telefone, constatando a completa distinção do ofertado com o que foi concretizado²⁵.

II – DOS PRESSUPOSTOS JURÍDICOS DESTA AÇÃO CIVIL PÚBLICA.

A legitimação ativa do Ministério Público para a propositura desta ação advém de mandamento constitucional, uma vez que lhe é incumbida “a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e indisponíveis” (art. 127, *caput*, da CF/88). No mesmo sentido, prevê a Carta Magna, de modo expresso e indubitado, como uma das funções institucionais do *Parquet* a de “promover inquérito civil e a ação civil pública, para a proteção do patrimônio público e social, do meio ambiente e de outros interesses difusos e coletivos” (art. 129, inciso III).

Com fundamento na Constituição Federal e ampliando a abrangência da Lei nº 7.347/85, que regula a Ação Civil Pública, a Lei Orgânica do Ministério Público veio ratificar a legitimidade do Ministério Público para propor tal ação, conforme o art. 25,

²² Registro datado de 21/05/2019, conforme fl. 21 do Inquérito Civil nº 003.9.61435/2019.

²³ Registro datado de 28/05/2019, conforme fl. 24 do Inquérito Civil nº 003.9.61435/2019.

²⁴ Registro datado de 24/05/2019, conforme fl. 26 do Inquérito Civil nº 003.9.61435/2019.



**MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DA BAHIA**

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

inciso IV, “a”, da Lei nº 8.625/93. Além disso, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) acrescentou nova redação ao art. 21 da Lei nº 7.347/85, estendendo, de forma expressa, o alcance da Ação Civil Pública à defesa dos interesses e direitos individuais homogêneos, e legitimando o Ministério Público, extraordinariamente e como substituto processual, a exercitá-la (artigo 81, parágrafo único, III, da Lei nº 8.078/90).

Assim, por meio da presente demanda, busca-se a proteção dos interesses e direitos de natureza coletiva e individual homogênea, posto que os consumidores devem obter produtos e serviços de qualidade, e aqueles prejudicados pelas práticas da Ré devem ser indenizados. Diante do exposto, resta evidente a legitimidade do Ministério Público para a propositura desta Ação Civil Pública. Desta forma, objetiva a presente Ação Civil Pública a proteção dos interesses e direitos dos consumidores que adquiriram produtos e/ou contrataram serviços através do site gerido pela parte ré e não obtiveram resposta devida, sendo lesados quanto às suas legítimas expectativas. Isso porque, houve um desrespeito à boa-fé objetiva dos contratantes e aos princípios da informação e da transparência.

2.1. VIOLAÇÃO À BOA-FÉ OBJETIVA POR PARTE DOS RÉUS DIANTE DA OFERTA ENGANOSA E DO DESCUMPRIMENTO CONTRATUAL.

A boa-fé objetiva consiste numa cláusula geral que deve ser observada nas relações jurídicas, pela qual se impõe às partes o dever de “agir com lealdade e cooperação, abstendo-se de condutas que possam esvaziar as legítimas expectativas da outra parte”²⁵. Ou seja, significa pautar as relações sociais em condutas morais consideradas essenciais pela sociedade e que são de fácil compreensão e aplicação pelo homem médio. Dessa forma, a observância da boa-fé objetiva nas relações de consumo é imprescindível, sob pena de haver um desequilíbrio, implicando em prejuízo a uma das partes. Ademais, o consumidor, por ser a parte presumidamente vulnerável, merece uma proteção especial no que diz respeito às condutas e práticas realizadas pelo fornecedor e, justamente por isso, o princípio da boa-fé objetiva está espalhado por

²⁵ Registro datado de 30/05/2019, conforme fl. 28 do Inquérito Civil nº 003.9.61435/2019.

²⁶ BRAGA NETTO, Felipe Peixoto. *Manual de Direito do Consumidor*. Salvador: Juspodivm, 2014, p. 67.



MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DA BAHIA

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

inúmeros dispositivos do Código de Defesa do Consumidor²⁷.

Ainda nesse contexto, a boa-fé objetiva tem uma função limitadora, “que busca coibir atitudes que não afrontem os deveres de cooperação”²⁸. Ademais, deriva da boa-fé objetiva a vedação do *venire contra factum proprium*, ou seja, a proibição de comportamento contraditório. Assim, tal expressão denota os casos em que um agente mantém uma linha de conduta reiterada – o que gera a expectativa de que continuará agindo do mesmo modo –, e, posteriormente, passa a adotar um comportamento que vai de encontro à postura anterior, causando uma quebra dos princípios da lealdade e da confiança, com surpresa e prejuízo à contraparte.

Nesse sentido, AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 1.684.025 - RJ (2020/0069716-0)²⁹, que citou o defendido pelo Tribunal de origem, destacando que “uma vez criada a expectativa legítima no consumidor, tendo este entrado em contato com a vendedora patrocinadora do anúncio e depara-se com a recusa no cumprimento da oferta, há clara violação ao princípio de proteção à confiança. O referido Ag em RESp³⁰, ainda referindo-se aos argumentos utilizados pelo tribunal *a quo*, preceitua que “se a informação refere-se a dano essencial, a teor do art. 37, § 3º, do CDC. Assim, resta caracterizada a publicidade enganosa por omissão, sem prejuízo da aplicação das modalidades de cumprimento forçado asseguradas no art. 35, do CDC”. No caso em tela, a omissão referiu-se a dado essencial, considerando que o teor dos produtos enviados para os consumidores não foram semelhantes ao propalado em propaganda.

A ausência de informação precisa, junto à propaganda enganosa, ora configurada, é conceituada pelo doutrinador Bruno Miragem quando aduz que “Dentre os direitos positivados pelo CDC, é o direito à informação um dos que maior repercussão

²⁷CINTRA, Antônio Carlos Fontes. *Direito do Consumidor*. Niterói: Impetus, 2011, p. 35.

²⁸Sobre o tema, consultar: BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe Bessa. *Manual de Direito do Consumidor*. 5. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012; MARQUES, Cláudia Lima; MIRAGEM, Bruno; BENJAMIN, Antônio Herman. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 3. ed. rev. ampl. e atual. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010.

²⁹ AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 1.684.025 - RJ (2020/0069716-0). RELATOR: MINISTRO PRESIDENTE DO STJ. Julgado em 02 de Junho de 2020.

³⁰ Ag em RESp Nº 1.684.025 - RJ (2020/0069716-0). RELATOR: MINISTRO PRESIDENTE DO STJ. Julgado em 02 de Junho de 2020.



MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DA BAHIA

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

prática vai alcançar no cotidiano das relações de consumo. Note-se, antes de outras considerações, que o direito a informações apresenta sua eficácia correspectiva na imposição aos fornecedores em geral de um dever de informar.³¹ E que “a publicidade é considerada enganosa quando há divulgação total ou parcialmente falsa, ou ainda quando há omissão de informações relevantes à compreensão pelo consumidor, das características, qualidades e utilidades do produto ou do serviço objeto do anúncio publicitário (“Artigo 37, § 3º: Para os efeitos deste Código a publicidade é enganosa por omissão quando deixar de informar sobre dado essencial do produto ou serviço”)³². Tais práticas se evidenciarão com a análise das reclamações encontradas.

Embora a Jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça entenda que o mero descumprimento contratual não é capaz de gerar danos morais, o referido Superior Tribunal defende que **no caso da consequência fática ser capaz de acarretar dor e sofrimento indenizável por sua gravidade, o dano moral se configura**. Nesse sentido, asseverou sobre o Descumprimento Contratual no RESp Nº 1874409 - RJ (2020/0112749-1)³³, que “A Justiça local, após reconhecer que houve o atraso na entrega da obra, confirmou a rescisão do compromisso de compra e venda imobiliário celebrado entre as partes, sob os seguintes fundamentos (e-STJ fls. 388/389)”.

E passou a citar o Tribunal *a quo*: [...] “Dessa forma, mostra-se a retenção dos valores pagos pela demandante, como restou estabelecido no distrato acostado no índice 91 é abusiva e ilegal, eis que contrária ao ordenamento jurídico e à jurisprudência sobre o tema. [...] Portanto, a transação realizada entre a primeira ré e a consumidora, com fulcro nos arts. 840 e 841 do Código Civil não deve prevalecer. [...] Também não prospera a alegação de que a devolução de valor superior ao pactuado entre as partes em distrato caracterizaria indevido e injusto enriquecimento sem causa da parte autora, haja vista que as rés foram as responsáveis pelo descumprimento contratual, aplicando-se a teoria do risco do empreendimento. Portanto, devem ser devolvidas todas as parcelas desembolsadas pela demandante, inclusive o valor pago a título de sinal, nos termos do

³¹ MIRAGEM, Bruno. Curso de direito do consumidor I Bruno Miragem. - 6. ed. rev., atual. e ampl. - São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016, p. 214.

³² MIRAGEM, Bruno. Curso de direito do consumidor I Bruno Miragem. - 6. ed. rev., atual. e ampl. - São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016, p. 279.

³³ RECURSO ESPECIAL Nº 1874409 - RJ (2020/0112749-1) RELATOR : MINISTRO ANTONIO CARLOS FERREIRA. Julgado em 29 de Junho de 2020.



**MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DA BAHIA**

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

art. 418 do CC/02”. E completou: “Diante da premissa fática de inadimplemento contratual imputável às empresas recorrentes, verifica-se que a compradora faria jus à devolução integral dos valores pagos, o que foi observado pela Corte local (e-STJ fls. 389/390)”.

Desse modo, nota-se que a Ré, ao não realizar os serviços nos moldes previamente acordados, age de forma contrária aos pressupostos da boa-fé objetiva, uma vez que ultrapassa os limites da confiança, lealdade e honestidade das relações de consumo.

2.2 DA TRANSGRESSÃO AOS PRINCÍPIOS DA INFORMAÇÃO E TRANSPARÊNCIA PELOS ACIONADOS.

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

Nesse sentido, é interessante observar o entendimento de Antônio Carlos Fontes Cintra, segundo o qual o princípio da transparência significa que o fornecedor “não deve se valer de manobras escusas que obscureçam características do produto, intenções ou outros elementos essenciais para a escolha pela aquisição ou não do produto”³⁴. Ademais, o princípio da transparência é completado pelo direito à informação, previsto no art. 6º, III, CDC, pelo qual impõe-se ao fornecedor, no ato da contratação, o dever de divulgar informações claras e verdadeiras sobre o produto ou serviço a ser comercializado, bem como impede-se a ocultação de dados que influenciem diretamente na decisão do consumidor em realizar ou não o negócio jurídico³⁵.

³⁴CINTRA, Antônio Carlos Fontes. *Direito do Consumidor*. Niterói: Impetus, 2011, p. 28.

³⁵Sobre o tema, consultar: BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe Bessa. *Manual de Direito do Consumidor*. 5. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012; MARQUES, Cláudia Lima; MIRAGEM, Bruno; BENJAMIN, Antônio Herman.



**MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DA BAHIA**

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

É imprescindível destacar a vulnerabilidade do consumidor frente ao fornecedor, visto que este detém o conhecimento acerca de dados e demais informações sobre o processo de produção e fornecimento de produtos e serviços no mercado de consumo. Esta fragilidade é um traço universal de todos consumidores e independe de condição financeira ou social, pois reside na menor capacidade que os consumidores têm de comprovar informações inerentes ao processo produtivo ou à própria natureza do produto ou serviço. Por isso, diz-se que é uma “debilidade probatória”. Portanto, quando a parte ré formalizou o contrato, comprometeu-se a prestar o serviço que tinha sido previamente acordado, frustrou as expectativas dos consumidores, que acreditaram que estavam contratando um serviço seguro e eficiente. Nota-se que a prática da empresa fere os princípios da boa-fé objetiva, transparência e informação, restando lesado o direito adquirido dos consumidores³⁶.

Outrossim, torna-se importante frisar que, no comércio eletrônico de produtos e serviços, os consumidores detêm um elevado grau de vulnerabilidade, sendo necessário que haja uma proteção legal proporcional a essa fragilidade. Nesse sentido, diante dos inúmeros problemas relacionados à contratação online e à ausência de leis que regulamentem a internet, pode-se pensar que se trata de um local não jurídico, onde não há normatização. Contudo, o comércio eletrônico, assim como a internet, devem ser regidos pelos dispositivos legais do Código de Defesa do Consumidor, do Código Civil e da Constituição Federal³⁷.

Comentários ao Código de Defesa do Consumidor. 3. ed. rev. ampl. e atual. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010.

³⁶Sobre o tema, consultar: BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe Bessa. *Manual de Direito do Consumidor*. 5. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012; MARQUES, Cláudia Lima; MIRAGEM, Bruno; BENJAMIN, Antônio Herman. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 3. ed. rev. ampl. e atual. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010.

³⁷Sobre a Transparência na Relação de Consumo, o RESp nº 1878505 - SC (2020/0137628-9) citou o TJ/SC que entendeu que: “inexistindo pactuação da capitalização de juros, ainda que expressamente convencionada a Tabela Price, referido método deve ser extirpado do contrato, considerando que a adoção de tal mecanismo importa na capitalização implícita de juros sem esclarecimento ao consumidor, desatendendo aos princípios da transparência e da informação”. Ainda que “estando previsto o anatocismo, mas constatada a inexistência de expressa estipulação acerca da utilização da Tabela Price, deve ser vedado o emprego deste sistema de amortização. No ajuste objeto do litígio, percebe-se que, à despeito de ter sido pactuada a capitalização mensal de juros, não há pactuação expressa da Tabela Price, razão pela qual deve ser obstado o cálculo por



MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DA BAHIA

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

2.3 DOS PREJUÍZOS CAUSADOS AOS CONSUMIDORES PELOS RÉUS E DA NECESSÁRIA CONDENÇÃO PARA A INDENIZAÇÃO DOS QUE TIVERAM OS SEUS DIREITOS AFETADOS.

A conduta do sítio eletrônico de não cumprir o quanto pactuado previamente gera aos clientes a pretensão de exigir um ressarcimento, em razão dos prejuízos causados, tanto de ordem material quanto de cunho moral, haja vista o constrangimento passado. Nesse diapasão, deverá ser a parte ré compelida a indenizar os danos sofridos pelos contratantes. A indenização por danos materiais e morais constitui um direito fundamental de todo cidadão, com esteio no art. 5º, incisos V e X da Constituição Federal. Ademais, existem referências infraconstitucionais acerca do tema, dentre as quais é mister destacar o Código de Defesa do Consumidor, que prevê a indenização por dano moral como um direito básico do consumidor, conforme o art. 6º, inciso VI do CDC, que assim versa: “São direitos básicos do consumidor: [...] VI – a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;”.

Nesta seara, é interessante salientar que a indenização pelos danos morais é denominada de indenização compensatória, “pois não busca restaurar – o que seria impossível – o estado de coisas anterior ao dano, busca apenas compensar, embora muitas vezes insatisfatório, o sofrimento da vítima”³⁸, conforme lição de Felipe Peixoto Braga Netto. Para além disso, deve-se registrar que a indenização por danos morais cumpre uma dupla função: compensar a vítima e punir o agressor. Esta última, especificamente, trata-se do aspecto pedagógico da indenização, o qual é amplamente aceito pela jurisprudência pátria. Neste sentido, a função pedagógica da indenização tem grande importância, porquanto o abalo financeiro vivenciado pelo indenizante inibe a sua reincidência nas práticas abusivas, bem como serve de exemplo para que outras empresas do mesmo ramo não pratiquem conduta similar.

A responsabilidade objetiva do fornecedor decorre da Teoria do Risco, pela qual

meio de referido sistema contábil”. RECURSO ESPECIAL Nº 1878505 - SC (2020/0137628-9). RELATORA: MINISTRA NANCY ANDRIGHI. Julgado em 29 de Junho de 2020.

³⁸BRAGA NETTO, Felipe Peixoto. *Manual de Direito do Consumidor*. Salvador: Juspodivm, 2014, p. 165.



MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DA BAHIA

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

responderá o fornecedor pela simples causação do dano. Assim, “basta ao consumidor a prova do dano *eventos damni* e do nexos causal, ou seja, que houve um dano à sua saúde, integridade física, ou patrimonial e que esse dano decorreu de um evento de consumo”³⁹. No mais, deve-se atentar para o fato de que a definição do montante indenizatório perpassa pela análise do potencial econômico das partes envolvidas.

Neste viés, apesar de versar esta demanda sobre problemática coletiva, objetiva o Ministério Público a obtenção de prestação jurisdicional que condene os Requeridos a repararem individualmente os danos morais e materiais sofridos pelos consumidores. Nesse sentido, o REsp Nº 1874409 - RJ (2020/0112749-1)⁴⁰, citado anteriormente, asseverou que “cabe analisar, portanto, se, no caso concreto, o descumprimento contratual ultrapassou o mero dissabor devendo-se levar em conta apenas as premissas fáticas descritas no acórdão recorrido, para que não incida a vedação contida na Súmula n. 7 do STJ. O Tribunal de origem, soberano na análise do material cognitivo dos autos, assentou que o atraso na entrega do empreendimento imobiliário provocou abalos morais na parte recorrida, pois a situação a que foi exposta **ultrapassou o mero dissabor, razão pela qual admitiu a incidência de indenização**”.

Destarte, torna-se imperiosa a necessidade de fixação de um valor pecuniário representativo, no afã de efetivamente punir a empresa. Não restam dúvidas, portanto, que a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos, sofridos pelos consumidores em razão das práticas abusivas implementadas pela empresa ‘MUNDIAL EDITORA e outros’, apresenta-se como algo urgente, diante da empresa continuar com suas atividades sem a devida correção. Não se pode olvidar que todo e qualquer ato irregular que produza consequências nefastas para os consumidores acarreta a necessidade da reparação devida. Diante do exposto, a parte ré deve indenizar todos os consumidores alcançados pelas práticas abusivas e ilícitas empreendidas, sendo compelida, com base no quanto disposto pela parte final do

³⁹ CINTRA, Antônio Carlos Fontes. *Direito do Consumidor*. Niterói: Impetus, 2011, p. 60.

⁴⁰ RECURSO ESPECIAL Nº 1874409 - RJ (2020/0112749-1) RELATOR : MINISTRO ANTONIO CARLOS FERREIRA. Julgado em 29 de Junho de 2020. Edição nº 0 - Brasília, Documento eletrônico VDA25962322 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006 Signatário(a): MINISTRO Antonio Carlos Ferreira Assinado em: 30/06/2020 18:32:40 Publicação no DJe/STJ nº 2940 de 01/07/2020. Código de Controle do Documento: 4d561a27-00dc-4b23-8a72-bea6fddb02d5



MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DA BAHIA

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

artigo 35, III, do Código de Defesa do Consumidor, a repararem as perdas e danos sofridos pelos compradores⁴¹.

2.4 DO DANO MORAL COLETIVO NA PROBLEMÁTICA *SUB JUDICE* E DO FUNDAMENTAL RECONHECIMENTO PELO PODER JUDICIÁRIO.

Neste contexto, a conduta inadimplente da parte ré também provoca impactos negativos no âmbito coletivo, maculando o sentimento de confiança que deve guiar as relações de consumo, de modo que resta indudioso o desrespeito da demandada aos valores que imperam na comunidade. Destarte, a ofensa aos direitos da coletividade consumerista revela a necessidade de reparação dos danos morais acarretados no plano difuso; haja vista que o patrimônio valorativo dos consumidores foi atingido de modo injustificável; o que implica a necessidade de fixação de montante indenizatório, para que se mitigue o dano sofrido pela coletividade⁴².

Os danos morais coletivos, como frisa Felipe Peixoto Braga Netto, “podem resultar de violações ao patrimônio histórico, cultural e artístico, de lesões ao consumidor, lesões ao meio ambiente”⁴³, e decorrem, naturalmente, de “evoluções e mudanças históricas”⁴⁴ que produziram a coletivização do fenômeno jurídico, pela qual criaram-se direitos cujo sujeito é uma quantidade indeterminada de pessoas. Neste limiar, vislumbra-se, isento de dúvidas, que as atitudes empreendidas pela parte ré causam a ocorrência de dano moral coletivo⁴⁵.

⁴¹Com relação ao direito do consumidor à informação, consultar, por todos, as seguintes obras: BEAUCHARD, Jean. *Droit de la distribution et de la consommation*. Paris: PUF, 1996; FERRIER, Didier. *La protection des consommateurs*. Paris: Dalloz, 1996; GUESTIN, Jacques. *L'utile et le juste dans le contrat*. *Recueil Dalloz*, Paris, Dalloz, 1º caderno, Chronique, p. 1-10, 1962; L'HEUREUX, Nicole. *Droit de la consommation*. 4. ed. Québec: Les Editions Yvon Blais, 1993.

⁴²Sobre o tema, consultar: BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe Bessa. *Manual de Direito do Consumidor*. 5. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012; MARQUES, Cláudia Lima; MIRAGEM, Bruno; BENJAMIN, Antônio Herman. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 3. ed. rev. ampl. e atual. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010.

⁴³BRAGA NETTO, Felipe Peixoto. *Manual de Direito do Consumidor*. Salvador: Juspodivm, 2014, p. 213.

⁴⁴Idem.

⁴⁵Sobre o tema, consultar: CALAIS-AULOY, Jean. *Le contrôle de la publicité déloyale en France*. In *Unfair Advertising and Comparative Advertising*. Publicité Déloyale et Publicité Comparative. Bruxelas Story Scientia, 1988, p. 83-92. PASQUALOTTO, Adalberto. *Os efeitos obrigacionais da publicidade no Código de Defesa do Consumidor*. São Paulo: RT, 1997; MARQUES, Claudia Lima. Vinculação própria através da



**MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DA BAHIA**

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

Em função das práticas abusivas adotadas pela parte demandada, conforme já explanado, depreende-se a efetiva maculação do interesse difuso, havendo indeterminabilidade de vítimas; o que, inclusive, dá ensejo à reparação pelo dano moral. Tal reparação abrange uma função repressiva e preventiva (pedagógica), com o fito de inibir práticas semelhantes no futuro. Ainda, o ARESp – 854214 SP 2016/0015976-0⁴⁶, o Supremo Tribunal citou os termos do julgado do Tribunal Regional Federal 3ª Região, o qual condenou o dano moral coletivo nos seguintes termos: “Subsiste, contudo, o interesse no julgamento do pedido de condenação das rés ao pagamento de indenização a título de danos morais coletivos que, segundo a jurisprudência da Segunda Turma do E. STJ, atingem direitos da personalidade de um grupo massificado, sendo despicienda a demonstração de que a coletividade sinta a mesma dor ou repulsa de um indivíduo isolado”. Prosseguiu com a referência ao aduzir que “a possibilidade de indenização em virtude de dano moral coletivo no âmbito de ação civil pública também decorre de expressa previsão nos Arts. 1º, II e IV e 3º da Lei nº 7.347/1985”. E, ainda, que “o próprio Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/1990), em seu art. 6º, VI, estabelece como um dos direitos básicos do consumidor a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos”⁴⁷.

2.5 DA INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA DIANTE DA PROBLEMÁTICA EM JUÍZO.

A princípio, vale ressaltar que o ato de provar é “a atividade de demonstração de um fato ou circunstância de modo a promover o convencimento judicial da sua existência pretérita ou atual.”⁴⁸ Ou seja, a prova representa o instrumento pelo qual um sujeito irá asseverar a existência de um direito seu ou a inexistência de um direito da contraparte.

propaganda? A nova visão do Código Defesa do Consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*, n. 10, São Paulo, RT, 1994, p. 79-103.

⁴⁶ STJ - ARESp – 854214 SP 2016/0015976-0, Relator: Ministro NAPOLEÃO NUNES MAIA FILHO, Data de Publicação: DJ 12/11/2018.

⁴⁷ V Nesse sentido, o Ag. em RESp nº 1649146 - SP (2020/0009659-3)⁴⁷, manteve decisão de Tribunal *a quo* na qual condenou o requerido “ao pagamento de compensação pelos danos morais coletivos, à razão de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), com atualização pela taxa SELIC”. Salientou, ainda, decisão da Sétima Câmara de Direito Público do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo que negou provimento ao apelo.

⁴⁸MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016, p. 236.



MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DA BAHIA

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

Neste sentido, conforme expresso no art. 6º, inciso VIII do Código de Defesa do Consumidor, constitui direito básico deste a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova a seu favor.

Outrossim, o Código de Processo Civil determina que o ônus da prova incumbe ao autor, em relação ao fato constitutivo de seu direito, ou ao réu, em relação à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor. Ademais, o referido dispositivo do *Códex Consumerista* assegura que pode o juiz proceder à inversão do ônus da prova quando for verossímil a alegação do consumidor ou quando for ele hipossuficiente⁴⁹. Nesta seara, faz-se necessário relembrar a noção de vulnerabilidade do consumidor frente ao fornecedor. Dessa forma, como bem explica Bruno Miragem, essa fragilidade do consumidor diz respeito à “falta de condições materiais de instruir adequadamente a defesa de sua pretensão, inclusive com a produção de provas necessárias para demonstração de suas razões no litígio.”⁵⁰

Assim, evidencia-se que, apesar dessa falta de condições materiais, são inúmeras as evidências de que a multicitada empresa viola dispositivos legais da Carta Magna Consumerista, violações estas que se estendem desde a lesão ao princípio da informação e da boa-fé objetiva. No que se refere aos vetores da transparência e da informação, o CDC impõe às partes o dever de lealdade recíproca a ser concretizada antes, durante e depois da relação contratual. Além disso, é **direito do consumidor, nos termos do artigo 6º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor, o acesso à informação clara e precisa, ou seja, com inequívoco destaque**. Desse modo, os **princípios da informação e da transparência funcionam como instrumento de equilíbrio entre os sujeitos da relação de consumo**.

Quando a MUNDIAL EDITORA, a TELEMARKEETING e a BOOK PLAY

⁴⁹Versam sobre o tema: BELLINI JÚNIOR, Antônio Carlos. *A inversão do ônus da prova no Código de Defesa do Consumidor*. São Paulo: Servanda, 2006; CABRAL, Érico de Pina. *Inversão do ônus da prova no Processo Civil do Consumidor*. São Paulo: Método, 2008; GODINHO, Robson Renault. “A distribuição do ônus da prova na perspectiva dos direitos fundamentais”. In: *Leituras complementares de constitucional: direitos fundamentais*. CAMARGO, Marcelo Novelino (org.). Salvador: Editora Jus PODIVM, 2006; LEONARDO, Rodrigo Xavier. *Imposição e inversão do ônus da prova*. São Paulo: Renovar, 2004.

⁵⁰MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016, p. 234.



**MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DA BAHIA**

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

COMÉRCIO DE LIVROS LTDA omitem previamente a informação acerca da distinção do produto ofertado e do disponível em estoque para entrega, lesiona esse direito à informação e à transparência que o consumidor possui. Isso porque o fornecimento do produto exato ao ofertado é algo imprescindível para uma relação justa de compra e venda, não tendo como o consumidor prever tal situação. Logo, a inversão do ônus da prova em favor do consumidor consagra este entendimento, tendo em vista que o fornecedor é quem detém os conhecimentos sobre todo o processo de fabricação e comercialização do produto ou serviço. Torna-se muito mais fácil para a Ré comprovar a existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito dos consumidores, ao invés destes provarem os fatos constitutivos dos seus direitos.

No caso *sub analise*, há respaldo jurídico para que ocorra a inversão do ônus da prova, haja vista que é uma situação efetiva de hipossuficiência, pois os consumidores se encontram em desvantagem técnica em relação à empresa fornecedora. Nesse raciocínio, com base no quanto exposto *supra*, deve ser o ônus da prova invertido, nos moldes previstos no art. 6º, inciso VIII, da Lei 8.078/90. Nesse sentido, no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 1605285 - GO (2019/0314212-0)⁵¹.

2.6 DA DESCONSIDERAÇÃO DA PERSONALIDADE JURÍDICA DAS EMPRESAS MUNDIAL EDITORA, TELEMARKETING e BOOK PLAY COMÉRCIO DE LIVROS LTDA.

A desconsideração da personalidade jurídica consiste no afastamento pontual da diferenciação entre os patrimônios da pessoa jurídica e de seus sócios, de modo a responsabilizá-los pelos débitos da empresa, sempre que forem comprovados atos ilícitos que causem prejuízos a outrem⁵². No entanto, não se trata de considerar ou declarar nula a personalidade jurídica da empresa, mas “evitar o abuso ou a fraude, sem comprometer o instituto da pessoa jurídica, isto é, sem questionar a regra da separação

⁵¹ AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 1605285 - GO (2019/0314212-0) RELATOR : MINISTRO NAPOLEÃO NUNES MAIA FILHO. Julgado em 30 de Junho de 2020.



MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DA BAHIA

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

de sua personalidade e patrimônio em relação a seus membros⁵³. Nessa perspectiva, conforme o art. 28 do CDC, pode o juiz desconsiderar a personalidade jurídica, sempre que houver, em detrimento do consumidor, abuso de direito, excesso de poder, infração da lei, fato ou ato ilícito ou violação dos estatutos ou contrato social. Além disso, o § 5º do referido dispositivo acentua que “também poderá ser desconsiderada a pessoa jurídica sempre que sua personalidade for, de alguma forma, obstáculo ao ressarcimento de prejuízos causados aos consumidores”.

As novas premissas da teoria geral dos contratos superaram os paradigmas clássicos, fincados no caráter absoluto do princípio da autonomia da vontade e do *pacta sunt servanda*, brocardo latino que diz que os pactos assumidos devem ser respeitados. Hodiernamente, o fornecedor continua tendo liberdade para atuar no mercado, mas não de forma arbitrária e desmedida, conforme acentua Nathalie Souphanor.⁵⁴ Na verdade, houve um aumento da intervenção estatal nas relações privadas, no intuito de inibir a ocorrência de abusos sem um efetivo controle.

A despeito da autonomia privada da parte acionada, não poderia jamais, utilizando-se do seu poder de fornecedor, negar-se a cumprir os termos contratuais, devendo arcar com a indenização dos consumidores e o ressarcimento necessário dos valores pagos. Não se pode admitir que os consumidores sejam lesados em seus interesses econômicos pela não cumprimento dos contratos, conforme pactuado, os quais não foram devidamente executados, em razão má fé da empresa. Dessa forma, impõe-se a desconsideração da personalidade jurídica da empresa acionada, com base no caput do art. 28 da Lei n. 8.078/90 em decorrência da flagrante infração à lei⁵⁵.

⁵²Sobre o tema, consultar: LEONARDO, Rodrigo Xavier. *Imposição e inversão do ônus da prova*. São Paulo: Renovar, 2004. CABRAL, Érico de Pina. *Inversão do ônus da prova no Processo Civil do Consumidor*. São Paulo: Método, 2008.

⁵³CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de Direito do Consumidor*. São Paulo: Atlas S.A., 2014, p. 390.

⁵⁴SOUPHANOR, Nathalie. *L'influence du droit de la consommation*, p. 35 e seq.

⁵⁵Sobre o tema, consultar: Sobre o tema, consultar: ALPA, Guido; BESSONE, Mario. *La Responsabilità del produttore*. 4. ed a cura di Fabio Toriello. Milano: Dott. A. Giuffrè, 1999. ALPA, Guido. *Finalità el oggetto della legge (art. 1)*. In: ALPA, Guido; LEVI, Vanna (Cur.). *I Diritti dei Consumatori e degli Utenti*. Milano: Dott. A. Giuffrè Editore, 2001. ALPA, Guido. *Libertà contrattuale e tutela costituzionale*, in *Rivista Critica del Diritto Privato*, 1995. ALPA, Guido. *I Diritti dei Consumatore*. Milano: CEDAM, 1998.



**MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DA BAHIA**

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

Os sócios das empresas Mundial Editora, Telemarketing e Book Play Comércio de Livros LTDA, devem ser condenados, juntamente com estas, a arcarem com as indenizações devidas aos consumidores e com o montante atinente ao dano moral causado difusamente à coletividade. Assim vislumbra-se no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 1709244 - RS (2020/0130889-1)⁵⁶, ao aduzir que “como cediço, reconhecido o grupo econômico e verificada confusão patrimonial ou abuso de direito, é possível desconsiderar a personalidade jurídica de uma empresa para responder por dívidas de outra, inclusive em cumprimento de sentença, sem ofensa à coisa julgada”, referindo-se à desconsideração inversa ou indireta da personalidade jurídica.

Acerca da Desconsideração da Personalidade Jurídica, o Superior Tribunal referiu-se, ainda, ao acordão impugnado, citando-o quando este asseverou que “a partir do momento em que se visualiza o abuso de direito caracterizado pela fraude imposta a terceiros através do véu protetivo da pessoa jurídica, seja com o desvio de finalidade, seja pela confusão patrimonial decorrente da formação de grupo econômico, mostra-se viável desconsiderar a personalidade jurídica da sociedade para atingir bens dos sócios (ainda que pessoas jurídicas) ou das empresas coligadas para satisfazer a obrigação que não pode ser atendida pelo patrimônio da empresa. O critério, portanto, é objetivo, independentemente do elemento anímico, ou seja, da vontade deliberada de prejudicar terceiros ou fraudar a lei. Havendo, pois, abuso na utilização da personalidade jurídica da empresa através de desvio de finalidade ou de confusão patrimonial, presente se encontram as hipóteses para a desconsideração”, decisão ora mantida por impedimento de “reexame do contexto fático-probatório dos autos em sede de Recurso Especial, o que encontra óbice na Súmula nº 7/STJ”.

⁵⁶ AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 1709244 - RS (2020/0130889-1) RELATOR : MINISTRO RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA. Julgado em 22 de Junho de 2020. Edição nº 0 - Brasília, Documento eletrônico VDA25940637 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006 Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 30/06/2020 11:53:46 Publicação no DJe/STJ nº 2940 de 01/07/2020. Código de Controle do Documento: 30a6ce4c-1cfa-47df-b595-6aed5d918201.



MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DA BAHIA

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

III – DA ANTECIPAÇÃO DA TUTELA NO VERTENTE CASO.

O Ordenamento Jurídico Brasileiro permite que, em situações nas quais a realização do direito não possa ser postergada até a sentença final do processo, seja concedida, sob forma de liminar, a tutela antecipada. A possibilidade da antecipação da tutela advém do entendimento de que “nada adianta a prestação jurisdicional precisa mas intempestiva”⁵⁷, de modo que “quando a justiça tarda, ela na verdade falha”⁵⁸. Dispõe o § 3º do art. 84 do Código de Defesa do Consumidor que o juiz poderá conceder a antecipação da tutela quando for relevante o fundamento da demanda e houver justificado receio de ineficácia do provimento final. Ademais, aduz o art. 300 do Código de Processo Civil que, além dos requisitos supracitados, o juiz deverá verificar a verossimilhança da alegação.

Nesse mesmo contexto, acrescenta Ricardo de Barros Leonel que “a concessão de medidas de caráter liminar depende da demonstração de urgência do provimento e da plausibilidade dos fundamentos jurídicos invocados pelo postulante, analisados pelo magistrado em cognição sumária (*periculum in mora* e o *fumus boni iuris*)”⁵⁹. Zavascki, ao discorrer sobre os elementos necessários para que a pretensão judicial seja antecipada, assevera que: “atento, certamente, à gravidade do ato que opera restrição a direitos fundamentais, estabeleceu o legislador, como pressuposto genéricos, indispensáveis à qualquer das espécies de antecipação da tutela, que haja (a) prova inequívoca e (b) verossimilhança da alegação”⁶⁰.

In casu, vislumbra-se os requisitos que autorizam a concessão liminar da tutela pretendida, pois existe prova razoável das práticas abusivas implementadas pela Ré, conforme acima exposto. Ademais, caso não deferida a medida, a parte acionada continuará agindo de maneira indevida, lesando os seus consumidores, através do não

⁵⁷LEONEL, Ricardo de Barros. *Manual do Processo Coletivo*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2002, p. 294.

⁵⁸LEONEL, Ricardo de Barros. *Manual do Processo Coletivo*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2002, p. 294.

⁵⁹LEONEL, Ricardo de Barros. *Manual do Processo Coletivo*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2002, p. 298.



MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DA BAHIA

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

cumprimento dos contratos firmados, conforme previamente acordado. Segundo Marinoni, “é preciso, portanto, que os operadores do Direito compreendam a importância desse instituto e o usem de forma adequada. Não há razão para timidez no uso da tutela antecipatória, pois o remédio surgiu para eliminar um mal que já está instalado”⁶¹. Neste sentido, a tutela antecipatória permite perceber que “não é a ação (o agir, a antecipação) que pode causar prejuízo, mas também a omissão”⁶². O juiz que se omite, complementa o processualista, “é tão nocivo quanto o juiz que julga mal”⁶³. Logo, a concessão da medida liminar nesta presente ação é fundamental para a efetividade da prestação jurisdicional.

No caso *sub judice*, impõe-se a expedição de medida liminar, *inaudita altera parte*, com base no art. 12 da Lei n. 7.347/85 (Lei de Ação Civil Pública), uma vez que se encontram caracterizados seus pressupostos jurídicos, quais sejam, a prova inequívoca da verossimilhança do pedido. Há, inexoravelmente, ofensa a direitos legítimos assegurados em sede constitucional e transgressão aos princípios que norteiam a dinâmica das relações de consumo, posto que a parte acionada, por meio de práticas abusivas, prejudica os interesses dos consumidores. Outrossim, o *periculum in mora* encontra respaldo na necessidade de inibir, o quanto antes, a referida prática abusiva. Existe, sem dúvida, fundado receio de dano a caracterizar o perigo resultante da demora na decisão, pois a parte demandada continuará agindo de modo arbitrário, desrespeitando os interesses dos consumidores.

Diante do exposto, pugna-se pela concessão de MEDIDA LIMINAR, *inaudita altera parte*, para que a parte ré, composta por L. A. M. FUNILI COBRANÇAS-ME (MUNDIAL EDITORA), LUIZ ANTONIO MALSONADO FOLONI, M. G. DES. MOREIRA-ME (TELEMARKETING), BOOK PLAY COMÉRCIO DE LIVROS LTDA, AYRES ESCANHUELA e RODRIGO STÁBILE ESCANHUELA, seja compelida, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, a contar da intimação da decisão concessiva da liminar, sob pena de pagamento de multa diária no valor de multa diária no valor de R\$

⁶⁰ZAVASCKI, Teori Albino. *Antecipação da Tutela*. 12. ed. rev. e ampl. São Paulo: Saraiva, 1999, p. 75.

⁶¹MARINONI, Luiz Guilherme. *A Antecipação da Tutela*. 8. ed. rev. e ampl. São Paulo: Malheiros, 2004, p. 24.

⁶²Idem.

⁶³MARINONI, Luiz Guilherme. *A Antecipação da Tutela*. 8. ed. rev. e ampl. São Paulo: Malheiros, 2004, p. 24.



**MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DA BAHIA**

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

50.000,00 (cinquenta mil reais), **sujeitos à atualização monetária, para serem recolhidos ao Fundo previsto no art. 13 da Lei nº 7.347/85, sem prejuízo de configuração do crime de desobediência, nos seguintes termos:**

1) Cumprirem os termos contratuais, divulgados por meio eletrônico ou outras formas de comunicação, bem como adotarem todas as providências cabíveis para efetivar a entrega dos corretos produtos e/ou serviços, conforme pactuado com os consumidores, respeitando-se, assim, os ditames previstos na Lei Federal nº 8.078/90 e no Decreto Federal nº 7.962/13;

2) Responderem às solicitações dos consumidores, estornando as cobranças indevidas e reembolsando-os quando solicitado diante do não cumprimento dos termos contratados, respeitando o quanto assegurado para os consumidores;

3) Efetivarem a entrega dos produtos exatamente conforme ofertados, e adquiridos pelos consumidores, no prazo contratualmente previsto, e em condições de perfeito uso:

3.1) Não oferecerem cursos e materiais didáticos diferentes do que possuem disponíveis para distribuição, comprometendo-se a informar precisamente o produto disponível para envio aos consumidores, em oferta via contato telefônico, de modo a respeitar a legislação vigente e que o consumidor não seja induzido a erro;

3.2) Em caso de justificada e devida alteração no estoque dos produtos disponíveis ofertados, a empresa deverá informar aos consumidores, de modo claro, adequado, ostensivo e com antecedência, acerca da mudança, a fim de que não venham a ter as suas expectativas legítimas contrariadas posteriormente, com base na cláusula geral da boa-fé objetiva;

4) Disponibilizarem, em local de destaque e de fácil visualização no sítio eletrônico, as seguintes informações: nome empresarial e número de inscrição do fornecedor, quando houver, no Cadastro Nacional de Pessoas Físicas ou no



**MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DA BAHIA**

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

Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda; endereço físico e eletrônico, e demais informações necessárias para sua localização e contato;

5) Disponibilizarem, no mencionado sítio eletrônico, em local de destaque e fácil visualização, características essenciais do produto ou do serviço, incluídos:

5.1) discriminação, no preço, de quaisquer despesas adicionais ou acessórias, tais como as de entrega ou seguros;

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

5.4) informações claras e ostensivas a respeito de quaisquer restrições à fruição da oferta, de acordo com o Decreto nº 7.962/13;

6) Deverão, a fim de garantir a comunicação facilitada com os consumidores no comércio eletrônico, manter serviço adequado e eficaz de atendimento em meio eletrônico, que possibilite ao consumidor a solução de demandas referentes à informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento do contrato, bem como confirmar imediatamente o recebimento das demandas do consumidor através do mesmo meio por esse empregado;

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

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

IV – DO PEDIDO DESTA MEDIDA JUDICIAL COLETIVA.

Em caráter definitivo, pugna o Ministério Público que seja integralmente mantido o pleito liminar, julgando-se, ao final, procedente esta demanda,



**MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DA BAHIA**

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

**DECRETANDO-SE A DESCONSIDERAÇÃO DA PERSONALIDADE JURÍDICA DAS
RÉS MUNDIAL EDITORA, TELEMARKETING E BOOK PLAY COMÉRCIO DE LIVROS**

LTDA, determinando-se, sob pena de pagamento de multa diária no valor de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), sujeita à atualização monetária, a ser recolhida ao Fundo de Reparação de Interesses Difusos Lesados, previsto no art. 13 da Lei nº 7.347/85, sem prejuízo do crime de desobediência, que a parte demandada seja compelida a:

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

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

3 – A efetivar o pagamento de R\$ 200.000,00 (duzentos mil reais) em razão do dano moral difuso causado à coletividade, nos termos acima expostos;

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

V - DOS REQUERIMENTOS DESTA AÇÃO CIVIL PÚBLICA.

a) seja determinada a intimação da Ré, por seus advogados ou pessoalmente, a fim de que, com esteio no parágrafo 3º do art. 308, do atual Código de Processo Civil, compareça à audiência de conciliação ou de mediação, na forma do art. 334;

b) Não havendo autocomposição, que o prazo para a contestação seja contado na forma do art. 335 do Código de Processo Civil Pátrio, sem necessidade de nova citação da Ré;

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

d) sejam as intimações do Autor feitas pessoalmente, mediante entrega dos autos, na 5ª Promotoria de Justiça do Consumidor, situada na Avenida Joana Angélica, nº 1312, 2º andar, Sala 224, Nazaré, Salvador/BA, CEP nº 40050-001, com vista, 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);



**MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DA BAHIA**

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

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

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

g) o encaminhamento de ofícios para a Polícia Federal, a Delegacia do Consumidor e a Delegacia que lida com os crimes contra o Patrimônio, para que prestem informações sobre a existência de procedimentos destinados a apurar a atuação indevida das multicitadas Empresas;

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

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

Acompanha a presente ação civil pública o Inquérito Civil nº 003.9.61435/2019 - PJC, contendo todas as folhas devidamente carimbadas.

Termos em que pede e espera deferimento.

Estado da Bahia, Cidade do Salvador.

Ano 2020, 24 de julho.

JOSEANE SUZART LOPES DA SILVA

Promotora de Justiça