



MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DA BAHIA

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

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

IDEA/MPBA: Inquérito Civil n.º 003.9.381587/2023.

EMENTA: AÇÃO CIVIL PÚBLICA – RECORRENTE NÃO CUMPRIMENTO DE OFERTA POR PARTE DE SÍTIO ELETRÔNICO - PROPAGANDA ENGANOSA – NÃO DE ENTREGA DE PRODUTOS – FRUSTRAÇÃO DAS EXPECTATIVAS DOS CONSUMIDORES – RESPONSABILIDADE OBJETIVA E SOLIDÁRIA DA NEXUS PAY LTDA. E JOYO TECNOLOGIA BRASIL LTDA. PELA INTERMEDIÇÃO DE PAGAMENTOS E VINCULAÇÃO DE ANÚNCIOS NAS REDES SOCIAIS – VICISSITUDES ENFRENTADAS, PELOS CONSUMIDORES, PARA TEREM O VALOR RESTITUÍDO – CONFIGURAÇÃO DE PRÁTICAS ABUSIVAS – VÍCIO NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE COMERCIO ELETRÔNICO - VIOLAÇÃO DO DECRETO DO E-COMMERCE N.º 7.962/2013 - RECUSA DE ATENDIMENTO ÀS DEMANDAS DOS DESTINATÁRIOS FINAIS – INSERÇÃO, NO MERCADO DE CONSUMO, DE BENS EM DESACORDO COM O ANUNCIADO – TRANSGRESSÃO À BOA-FÉ OBJETIVA – PREJUÍZOS MATERIAIS E MORAIS CAUSADOS AOS CONSUMIDORES – DANO MORAL COLETIVO QUE DECORRE DA VIOLAÇÃO DE VALORES JURÍDICOS, CUJA PRESERVAÇÃO ININTERRUPTA IMPORTA À COMUNIDADE COMO UM TODO - DESCONSIDERAÇÃO DA PERSONALIDADE JURÍDICA DAS EMPRESAS ACIONADAS – INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA – NECESSÁRIA ANTECIPAÇÃO DA TUTELA PRETENDIDA – PROCEDÊNCIA DESTA AÇÃO CIVIL PÚBLICA.

1. Trata-se de Ação Civil Pública, proposta em face das empresas FSL BAR E RESTAURANTE LTDA., nome fantasia UBAR, bem como da SANTOS INTERMEDIações LTDA.,



nome fantasia BETLINK PAGAMENTOS, responsáveis pelos sítios eletrônicos “universodafaca.com”, “universodasfacas.online” e “universodasfacas.com”, por meio dos quais realizam oferta/publicidade enganosa;

2. A Empresa JOYO TECNOLOGIA BRASIL LTDA. (KWAJ), sendo uma rede social amplamente acessada por consumidores vulneráveis, sobretudo por pessoas idosas e analfabetas, contribui para ampliar as atividades golpistas empreendidas pelos sítios eletrônicos, tendo em vista que não adota medidas de segurança com vistas à restringir a divulgação de publicidade enganosa em sua plataforma, inclusive, não observa as reclamações dos consumidores que apontam a divulgação indevida desses anúncios;

3. A Empresa NEXUS PAY LTDA., na qualidade de intermediadora de pagamentos, disponibiliza a sua plataforma de pagamentos para fornecedores de produtos e serviços que aplicam golpes em consumidores, sendo responsável em caráter solidário e objetivo, nos termos dos arts. 7º, parágrafo único, 25, parágrafo 1º, e 34, da Lei Federal n.º 8.078/90;

4. Por todo o exposto, as Demandadas violam a cláusula geral da boa-fé objetiva, consubstanciando transgressões aos direitos dos consumidores e práticas abusivas, como recusar atendimento às demandas dos destinatários finais e veiculação de propagandas/ofertas enganosas.

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA**, por intermédio da Promotora de Justiça que, abaixo, subscreve, dando cumprimento à sua função institucional de zelar pela defesa dos direitos e interesses difusos, coletivos e individuais homogêneos, diante do quanto previsto nos arts. 5º, XXXII, 127, 129, III, e 170, V, da Carta Magna Brasileira, assim como com fulcro no art. 138, inciso III, da Constituição do



Estado da Bahia e, ainda, nos arts. 25, IV, alínea “a”, e 72, IV, alínea “b”, respectivamente, das Leis Orgânica Nacional e Estadual do Ministério Público – Lei Federal n.º 8.625/93 e Lei Complementar n.º 11/96, que determinam a atuação do *Parquet* em prol daqueles interesses e, embasado no quanto previsto nos arts. 81, parágrafo único, I a III, 82, I, e 90, além dos arts. 4º, I e III, 6º, IV e VI, 18, *caput*, § 1º e § 3º, 21, 26, 39, II, todos do Código de Defesa do Consumidor Pátrio e, por fim, com esteio no art. 3º, da Lei Federal n.º 7.347/85, diante das informações coletadas no **Inquérito Civil n.º 003.9.381587/2023**, vem, perante Vossa Excelência, propor:

AÇÃO CIVIL PÚBLICA

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

- 1) **FSL BAR E RESTAURANTE LTDA., nome fantasia UBAR, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no Cadastro Nacional das Pessoas Jurídicas (CNPJ) sob o n.º 22.457.062/0001-60, sediada na Rua Jacó Velosino, n.º 93, Casa Forte, CEP 52.061-410, Recife/PE, com endereço eletrônico: DANILO_SANTOS95@OUTLOOK.COM; tendo como sócios: **DANILO FERREIRA LINO DOS SANTOS**, portador de CPF sob o n.º 100.710.574-71, Rua Oito de Outubro, n.º 481, Jardim Jordão, CEP 54320100, Jaboatão Dos Guararapes, Pernambuco - PE.; e **JACILMA FERREIRA DOS SANTOS**, portadora de CPF n.º 836.162.254-34, Rua Oito de Outubro, n.º 481, Jardim Jordão, CEP 54320100, Jaboatão os Guararapes, Pernambuco – PE;**



2) SANTOS INTERMEDIações LTDA., nome fantasia BETLINK PAGAMENTOS, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no Cadastro Nacional das Pessoas Jurídicas (CNPJ) sob o n.º 46.655.005/0001-53, com sede na Rua Alexandre Schlemm, n.º 816, Sala 04, CEP: 89.202-181, Joinville/SC, com endereço eletrônico: FGS.ADMBETLINK@GMAIL.COM, sócia FABRICIA GUERRA SANTOS, portadora de CPF n.º 862.994.585-00;

3) JOYO TECNOLOGIA BRASIL LTDA. (KWAI), pessoa jurídica de direito privado, inscrita no Cadastro Nacional das Pessoas Jurídicas (CNPJ) sob o n.º 40.225.615/0001-30, com sede na Avenida Presidente Juscelino Kubitschek, n.º 1909, Conjunto 261 E VGS, Torre Norte, DIF SP Corporate Towers, Vila Nova Conceição, CEP 04.543-907, São Paulo/SP;

4) NEXUS PAY LTDA., nome fantasia NEXUS PAY, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no Cadastro Nacional das Pessoas Jurídicas (CNPJ) sob o n.º 45.701.649/0001-78, com sede na Avenida Paulista, n.º 1636, Conjunto 4, Pavimento 15, Bela Vista, CEP 01.310-200, São Paulo/SP, com endereço eletrônico: AJUDA@NEXUSPAY.COM.BR; em decorrência dos seguintes pressupostos fáticos e jurídicos:

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

A presente Ação Civil Pública (ACP) tem supedâneo nas informações obtidas no



bojo do Inquérito Civil n.º 003.9.381587/2023. Este Procedimento reuniu provas de que as Empresas **FSL BAR E RESTAURANTE LTDA.**, nome fantasia **UBAR**, bem como a **SANTOS INTERMEDIações LTDA.**, nome fantasia **BETLINK PAGAMENTOS**, são responsáveis pelos sítios eletrônicos “universodafaca.com”, “universodafacas.online” e “universodafacas.com”. Com o auxílio da Empresa **JOYO TECNOLOGIA BRASIL LTDA.**, nome fantasia **KWAI**, que disponibiliza a sua rede social, a primeira Ré vem lesando uma multiplicidade de consumidores, descumprindo, ilicitamente, os termos das ofertas/publicidades. A Empresa **NEXUS PAY LTDA.**, na condição de intermediadora de pagamentos, contribui para que as demais Acionadas obtenham as suas respectivas vantagens nefastas em prejuízo dos destinatários finais.

1.1 – DAS DILIGÊNCIAS ENCETADAS NO BOJO DO INQUÉRITO CIVIL 003.9.381587/2023 E DA COMPROVAÇÃO DAS ILICITUDES COMETIDAS PELAS RÉS.

O Inquérito Civil, que alicerça o ajuizamento desta Ação Civil Pública, lastreou-se na Notícia de Fato¹, encaminhada a este Ente Ministerial, pelo Sr. Bruno Sacramento Leal, no dia 20 de setembro de 2023, em face do site “universofacas.com”. O referido consumidor assevera que na data de 17 de agosto de 2023, teria visto anúncios publicitários na rede social **Kwai** sobre os produtos comercializados pela Empresa **Universo das Facas**, motivo pelo qual foi influenciado a acessar o mencionado sítio eletrônico fornecedora e efetuar a compra de produtos que não lhes foram entregues. Aduz ainda que o aludido site havia sido desativado e complementa que: “Sempre recebo propagandas de produtos e tenho denunciado na plataforma que continua vinculando os anúncios mesmo após as denúncias de suspeitas que são o mesmo tipo de golpe”.

Nesse contexto, mister salientar que a despeito de não ter sido recebida denúncia em face dos estabelecimentos **NEXUS PAY LTDA** e **JOYO TECNOLOGIA BRASIL LTDA.**, detectou-se o descumprimento das normas atinentes ao Microsistema Consumerista no que concerne ao dever de zelar pela segurança dos usuários de suas

¹ Conferir Notícia de Fato às fls. Autos ID MP 15058740 - p. 1 a 2.



plataformas, visto que as disponibilizam para fornecedores de produtos e serviços, cuja operação, de maneira incorreta, vem gerando danos e transtornos aos seus clientes. Nessa senda, são responsáveis em caráter solidário e objetivo por tais vícios, pois oferecem os seus serviços para empresas, como as demais Rés, que não respeitam a legislação vigente. Considerou-se, também, que o *Parquet* poderá e deverá atuar de ofício, mormente em casos deste gênero, que demonstram relevância, uma vez que se referem ao descumprimento de ofertas/publicidades, cumprindo o dever de defender aos afetados sob a ótica coletiva e individual homogênea.

Noutro giro, destaca-se que, em 02 de outubro de 2023, foi exarada certidão², constatando a não existência de Ações Cíveis Públicas ajuizadas em face da Empresa **Universo Das Facas**. Foram colacionadas, à Notícia de Fato, informações acompanhadas de provas documentais apresentadas pelo consumidor noticiante em audiência³ presencial, realizada na data de 17 de outubro de 2023. O referido Senhor apresentou o comprovante⁴ de pagamento, mediante PIX, da compra efetuada no valor de R\$ 125,00 (cento e vinte e cinco reais), o código⁵ de rastreio do produto, tendo o pedido sido registrado mediante o n.º 7810 (sete mil oitocentos e dez). Apesar do sítio eletrônico da referida Empresa ter sido desativado, foram apresentadas 4 (quatro) folhas com *printscreens*⁶ que comprovam a oferta/publicidade de produtos pela rede social. Nada obstante, o consumidor afirma que tomou conhecimento do referido produto através de sítios eletrônicos com nomenclaturas semelhantes divulgados na rede social **KWAI, gerida pela JOYO TECNOLOGIA BRASIL LTDA**.

Mais adiante, o Sr. Bruno Sacramento Leal afirma que em virtude do não recebimento do produto foram solicitadas informações acerca da ocorrência, onde constatou a existência de múltiplas propagandas e acredita que se trate de um grupo criminoso que vem aplicando golpes nos consumidores. Aduz também que em função

² Conferir Certidão às fls. Autos ID MP 15219410 – p. 1.

³ Conferir ata de Audiência às fls. Autos ID MP 15468619 – p. 1.

⁴ Conferir Comprovante de Pagamento às fls. Autos ID MP 15468631 – p. 1 a 2.

⁵ Conferir Código de Rastreio às fls. Autos ID MP 15468631 – p.3.

⁶ Conferir *Printscreens* do sítio eletrônico às fls. Autos ID MP 15468631 – p. 5 a 8.



do não recebimento do produto, encaminhou correspondências eletrônicas⁷ solicitando informações acerca da ocorrência. Por derradeiro, o noticiante reportou que devido ao fato de ter realizado o pagamento através da empresa intermediadora denominada **NEXUS PAY LTDA.**, também comunicou o ocorrido ao Banco Central do Brasil (BACEN).

1.1.1 – DAS DEMAIS PROVIDÊNCIAS EMPREENDIDAS A PARTIR DO RELATO DO CONSUMIDOR NOTICIANTE COM BASE NO DEVER INSTITUCIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO.

Segundo os dados constantes da Notícia de Fato, as Empresas vêm realizando propaganda/oferta enganosa de seus produtos, violando, por conseguinte, os arts. 30 e 37, § 1º da Lei Federal n.º 8.078/90, que asseguram, que “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”. Também não têm solucionado as demandas apresentadas pelos consumidores, através dos canais de comunicação, sem promoverem esforços para a resolução das problemáticas, tampouco acompanhando os destinatários finais no saneamento de suas irresignações, vilipendiando, assim, os direitos basilares da coletividade consumerista.

Em complemento, vêm demonstrando desídia ao não realizar a restituição dos valores devidos aos consumidores, ao alvedrio do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, conforme disposto por seu art. 35, incisos I a III. Por conseguinte, diante do relato do Sr. Bruno Sacramento Leal, bem como em outras reclamações semelhantes que foram registradas no “Reclameaqui.com.br”, a 5ª Promotoria de Justiça do Consumidor (5ª PJC), instaurou Inquérito Civil⁸, em 17 de outubro de 2023, com o fito de apurar as condutas ilícitas relatadas na Representação supramencionada.

⁷ Conferir Correspondência Eletrônica às fls. Autos ID MP 15468631 – p. 4.

⁸ Portaria de Instauração de Inquérito Civil às fls. Autos ID MP 15469550 p. 1 a 8.



Em sede da Portaria, que iniciou o Inquérito Civil, registrou-se adrede a flagrante postura da primeira e segunda Rés que, na condição de comerciantes de bens, são responsáveis, visto que não cumprem os termos da oferta/publicidade, não podendo continuar a anunciar, de forma enganosa, os produtos, bem como a não efetivar a imediata restituição monetária aos consumidores lesados. Ademais, a terceira e a quarta pessoas jurídicas Rés são responsáveis, em caráter solidário e objetivo, com os demais integrantes da cadeia de fornecimento, visto que, respectivamente, disponibilizam rede social para as divulgações ilícitas e sistema de pagamento. Por conseguinte, determinou-se que as Empresas, em questão, fossem notificadas, para que se manifestassem no feito e apresentassem cópia dos seus atos constitutivos, no prazo de 10 (dias) dias úteis⁹.

Em adição, determinou-se que fossem oficiadas a Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado da Bahia (PROCON-BA) e a Diretoria de Proteção e Defesa do Consumidor do Município de Salvador (CODECON), com o fito de que, em semelhante prazo, encaminhassem informações sobre denúncias envolvendo a referida pessoa jurídica, no que concerne ao objeto da apuração¹⁰. Ainda, esta Promotoria de Justiça determinou a remessa de ofício ao Banco Central do Brasil (BACEN), com o desiderato de que, no prazo de 10 (dez) dias úteis, prestasse informações sobre o objeto da investigação, especificamente se tramita (m) procedimento (s) gerados por reclamações de consumidores acerca dos produtos e serviços ofertados pela pessoa jurídica **NEXUS PAY LTDA**¹¹.

O Ministério Público da Bahia, por intermédio da 5ª Promotoria de Justiça do Consumidor, também solicitou que o Núcleo de Combate aos Crimes Cibernéticos – NUCCIBER, no prazo de 10 (dez) dias úteis, realizasse apuração com o desiderato de identificar se os sítios eletrônicos “universodasfacas.com” e o “universodasfacas.online” possuem alguma relação com as investigações promovidas pela Polícia Civil do Rio Grande do Sul, conforme apontado em matéria jornalística. Pugnou-se que o NUCCIBER realizasse a análise das ofertas divulgadas nesses sítios eletrônicos, se ativos estiverem.

⁹ Conferir o ID MP 15469550 p. 1 a 8.

¹⁰ Conferir o ID MP 15469550 p. 1 a 8.

¹¹ Conferir o ID MP 15469550 p. 1 a 8.



Com efeito, o Órgão Ministerial realizou pesquisa no sítio virtual “Reclameaqui.com.br”, através da qual foram constatadas um total de 163 (cento e sessenta e três) reclamações consumeristas que comprovavam o caráter efetivamente coletivo da Representação supracitada. As referidas reclamações foram registradas entre as datas de 20/08/2023 a 06/10/2023, em face da fornecedora cadastrada neste site há pouco mais de 1 (um) mês como **Universo das Facas**. Dentre os principais problemas consubstanciados nos relatos registrados no “Reclameaqui.com.br”, é possível identificar que 141 (cento e quarenta e uma) reclamações foram marcadas pelos consumidores como “produto não entregue”, reforçando a suspeita de que os administradores do sítio eletrônico “universodafaca.com” são responsáveis por aplicarem golpes em prejuízo dos destinatários finais, sobretudo quando se considera a atual indisponibilidade desse endereço eletrônico¹².

Ademais, na mesma pesquisa realizada pelo *Parquet* também foi identificada a existência de um segundo e terceiro endereço eletrônico em funcionamento como “universodasfacas.online”, sítio eletrônico que somente apareceu em buscas realizadas no dia 05 de outubro de 2023, e “universodasfacas.com”, apresentando uma série de produtos com descontos irrealistas, uma vez que se distanciam, em muito, daqueles que são praticados no mercado de consumo¹³. Já em relação à Empresa **NEXUS PAY LTDA.**, foi detectado um total de 15.900 (quinze mil e novecentas) reclamações, registradas no período de 1 (um) ano, que corresponde ao tempo em que essa fornecedora está cadastrada no sítio eletrônico “Reclameaqui.com.br”. Ao se debruçar sobre as irresignações formalizadas pelos consumidores no supracitado site, em face da Empresa, percebe-se que apesar da sua principal atividade consistir na intermediação de pagamentos entre consumidores e fornecedores de produtos e serviços, os problemas mais recorrentes sinalizados são: I) não restituição de valores pagos; II) propaganda enganosa e III) atraso na entrega¹⁴.

¹² Conferir o ID MP 16729193, p.1 a 3.

¹³ Conferir o ID MP 16729193, p.1 a 3.

¹⁴ Conferir o ID MP 16729193, p.1 a 3.



Dessa forma, ainda na mesma pesquisa, cabe destacar, preliminarmente, que os consumidores informam dois números de CNPJ no perfil “Universo das Facas”, recentemente cadastrado no “Reclameaqui.com.br”, indicando haver mais de uma pessoa jurídica envolvida na aplicação dos golpes. O primeiro desses, é o 22.457.062/0001-60, indicado na própria página que qualifica a fornecedora. Já o segundo CNPJ é o 46.655.005/0001-53, mencionado em 3 (três) reclamações. Destaque-se que, até o dia 04 de outubro de 2023, não estava disponível nos resultados das buscas promovidos na rede mundial de computadores, através do navegador *Google*, o endereço eletrônico “universodasfacas.online”, site que somente apareceu em buscas realizadas no dia seguinte, em 05 de outubro de 2023, apresentando uma série de produtos com descontos exorbitantes, uma vez que se distanciam, em muito, daqueles que são praticados no mercado de consumo¹⁵.

1.1.2 - DAS INFORMAÇÕES PRESTADAS PELOS ÓRGÃOS OFICIADOS PELA 5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DO CONSUMIDOR DESTA CAPITAL.

No dia em 22 de novembro de 2023, a Coordenadoria de Segurança Institucional e Inteligência e o Núcleo de Combate aos Crimes Cibernéticos (CSI/NUCCIBER) remeteram Relatório de Análise Técnica n.º 86367/2023 à Secretaria Processual das Promotorias do Consumidor da Capital, com o desiderato de identificar se os sítios eletrônicos “universodafaca.com” e o “universodasfacas.online” possuem alguma relação com as investigações promovidas pela polícia civil do Rio Grande do Sul, conforme apontado em matéria jornalística¹⁶. Os referidos órgãos informaram que os dois domínios registrados na Notícia de Fato encontram-se indisponíveis. No entanto, por meio de pesquisas em Fonte de dados abertos verificou-se que há indícios do mesmo golpe continuar ocorrendo por meio de um novo domínio (“universodasfacas.com”), visto que possui elementos semelhantes contidos na denúncia. Com base nessas informações, constatou-se que a empresa **NEXUS PAY LTDA.**, CNPJ 45.701.649/0001-78 pode estar

¹⁵ Conferir o ID MP 16729193, p. 1 a 3.

¹⁶ GRIZOTTI, GIOVANI. GRUPO CRIA SITES E PERFIS FALSOS NAS REDES SOCIAIS PARA VENDER FACAS ARTESANAIS E ENGANAR VÍTIMAS NO RS. DISPONÍVEL EM: [HTTPS://G1.GLOBO.COM/RS/RIOGRANDE-DO-SUL/NOTICIA/2023/07/07/GRUPO-CRIA-SITES-E-PERFIS-FALSOS-NASREDES-SOCIAIS-PARAVENDER-FACAS-ARTESANAIS-E-ENGANAR-VITIMAS-NO-RS.GHTML](https://g1.globo.com/rs/riogrande-do-sul/noticia/2023/07/07/grupo-cria-sites-e-perfis-falsos-nas-redes-sociais-para-vender-facas-artesana-is-e-enganar-vitimas-no-rs.ghtml). ACESSO EM: 06 OUT. 2023.



diretamente envolvida no golpe ou que pode fornecer informações importantes que auxiliem na localização dos responsáveis.¹⁷

Na sequência, em 06 de dezembro de 2023, o Banco Central do Brasil (BACEN) encaminhou resposta¹⁸ ao MPBA, narrando que não foram encontrados registros do CNPJ da pessoa jurídica **NEXUS PAY LTDA.** (CNPJ: 45.701.649/0001-78) em consulta ao Sistema de Informações sobre Entidades de Interesse do Banco Central – Unicad. De acordo com o respectivo documento, a supracitada Empresa não é integrante do rol das instituições autorizadas a funcionar e supervisionadas pelo BCB ou que exerça atividades atuando como correspondente no País, para a prestação de serviços. Em acréscimo, na data de 12 de dezembro 2023, a Junta Comercial do Estado de Sergipe (JUCESE), Junta Comercial do Estado de Santa Catarina (JUDESC) e a Junta Comercial do Estado de São Paulo (JUCESSP), encaminharam cópia dos atos constitutivos das empresas **FSL BAR E RESTAURANTE LTDA., SANTOS INTERMEDIações LTDA.,** e **NEXUS PAY LTDA.**

1.2 – DAS RECORRENTES DENÚNCIAS FORMULADAS CONTRA A “UNIVERSO DAS FACAS”, “NEXUS PAY” E “KWAI” EXTRAÍDAS DOS SÍTIOS ELETRÔNICOS “RECLAMEAQUI.COM.BR”.

Com o desiderato de instruir o feito, foi realizada pesquisa, pelo Órgão Ministerial, considerando-se relevante registrar, por amostragem, o conteúdo de algumas denúncias constantes nas reclamações extraídas do sítio eletrônico “ReclameAqui”, com o escopo de comprovar o vasto alcance das arbitrariedades perpetradas contra uma multiplicidade de consumidores, assim como conferir especificidade e precisão à presente demanda coletiva. A seguir, portanto, serão destacadas algumas das irresignações verificadas, a partir das quais se evidenciam práticas deletérias adotadas pela Empresa Loja **UNIVERSO DAS FACAS**, a intermediadora de pagamentos **NEXUS PAY** e a rede social **KWAI**.

¹⁷ Conferir Relatório do CSI/NUCCIBER nos Autos do ID MP 16729252, p. 1 a 26.

¹⁸ Conferir Resposta da BACEN nos Autos do ID MP 16352427, p.1.



1.2.1 - DO NÃO CUMPRIMENTO DA OBRIGAÇÃO DE ENTREGAR AS MERCADORIAS ADQUIRIDAS PELOS CONSUMIDORES ATRAVÉS DA EMPRESA UNIVERSO DAS FACAS E DA AÇÃO CONJUNTA DA EMPRESA NEXUS PAY COMO INTERMEDIADORA DE PAGAMENTOS. (faltam ids)

Em protestação disposta na plataforma eletrônica “ReclameAqui”, no perfil cadastrado da Empresa Universo das Facas, um consumidor de Ibititá/Ba aduz que: “Comprei uma faca em 16/08/2023 no universo das facas, paguei através de pix na plataforma Nexus Pay, já tem mais de um mês e não recebi o produto” (*sic*). Outrossim, aponta que: “portanto, como o dinheiro foi transferido para essa plataforma quero estorno da quantia que paguei, caso o contrário acionarei juizado do consumidor, tenho como prova o comprovante do pix”¹⁹ (*sic*). Em outra reclamação, um consumidor de São Luís/MA, assevera em seu relato o seguinte: “Efetuei uma compra em 17/08/2023 no universo das facas, pagamento efetuado por pix na plataforma Nexus Pay, nunca recebi o produto e tenho certeza que não receberei” (*sic*). Acrescenta que, “portanto como o dinheiro foi transferido para essa plataforma, favor fazer a devolução dessa importância, para evitarmos brigas futuras no juizado do consumidor”²⁰(*sic*).

No Município de Londrina, Estado do Paraná, uma terceira reclamação, postada no “Reclameaqui.com.br” em 05/10/2023, reforça a recorrência dos problemas visualizados nas irresignações anteriores em face da Universo das Facas e da intermediadora de pagamentos Nexus Pay: “Em 18/08 efetuei uma compra em uma loja Universo das Facas, pagamento direcionado a Nexus Pay, fiz o cadastro e paguei pela plataforma, porém a mercadoria nunca chegou”. Complementa que: “Aberto 2 chamados com a Nexus Pay e (*sic*) sempre a mesma resposta (em 7 dias será solucionado), já se passaram os prazos e nada de retorno (...)”. Acrescenta por fim: “Corram, empresa de pagamentos não está nem ligando para o cliente”²¹.

¹⁹ Conferir ID MP 16729247, p.1.

²⁰ Conferir ID MP 16729247, p.2.

²¹ Conferir ID MP 16729247, p.3.



Em uma quarta reclamação exemplificativa sobre os problemas enfrentados por destinatários finais dos produtos/serviços, colocados no mercado de consumo nacional pelas Acionadas, observa-se o seguinte relato, registrado no "Reclameaqui.com.br" no dia 03/10/2023, por consumidor (a) de São Paulo Capital: "No dia 03 de agosto de 2023, efetuei a compra de alguns produtos da empresa Universo da Facas. Após realização do pagamento por meio de PIX, já geraram a confirmação e código de rastreio". Complementa que: "O mesmo (*sic*) não funcionou, como achei que fosse por ter acabado de efetuar a compra, ainda não constava nos sites dos correios (...). Mas na realidade, depois de 1 semana ainda não havia funcionado o código" (*sic*). Prossegue o relato afirmando que: "então tentei contato com a empresa que não retorna! Foi que no dia 17/08/23, abri o chamado com a Nexus Pay, para mediar o contato com a empresa fornecedora dos materiais". Ressalta que "sem nenhum retorno por parte da Nexus Pay, que pede 7 dias retornar. Refiz a solicitação de mediação da Nexus Pay no dia 13/09/2023" (*sic*). Assevera que: "Porém, ainda sem nenhuma atualização do meu chamado, ou qualquer tipo de manifestação por parte dessa empresa que deixa claro ser apenas um mediador entre fornecedor e cliente, mas também não tem ajudado nessa parte" ²².

Os relatos registrados no sítio eletrônico "Reclameaqui.com.br" também corroboram a matéria fática apresentada, ao Ministério Público do Estado da Bahia, pelo consumidor noticiante, Sr. Bruno Sacramento Leal, de que a loja **Universos das Facas**, por meio de seus sítios eletrônicos, presentes na **Rede Social KWAI**, realiza oferta/publicidade enganosa em ação conjunta com a Empresa **Nexus Pay Ltda.**, na condição de intermediadora de pagamentos. Em razão disso, muitos consumidores incorrem em erro e aderem ao negócio enganoso das Acionadas.

1.2.2 - DA AUSÊNCIA DE INFORMAÇÕES ADEQUADAS E CLARAS SOBRE OS SERVIÇOS OFERTADOS PELA EMPRESA NEXUS PAYE DAS DEFICIÊNCIAS NO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AOS CONSUMIDORES DISPONIBILIZADO PELA ACIONADA.

²² Conferir ID MP 16729247, p.5.



Noutro giro, dentre as reclamações encontradas no sítio eletrônico a respeito da Empresa **Nexus Pay Ltda.**, observa-se a recorrência de irresignações consumeristas no que se refere a não entrega dos objetos adquiridos em sítios eletrônicos, em face dos quais a Empresa atua como intermediadora de pagamentos, bem como a falta de assistência da Demandada na resolução de tais infortúnios. Em uma reclamação registrada no “Reclameaqui.com.br”, em 17/10/2023, por um (a) consumidor (a) de Amarante do Maranhão/MA, é descrito o seguinte relato: “Fiz a compra no ponto atacadista. Me enviaram um código de rastreio pela Nexus Pay que não funciona já tem quase um mês²³” (*sic*). Em resposta a esse relato, a empresa, acionada por meio desta Ação Civil Pública, tenta isentar-se de sua responsabilidade afirmando que: “Você sabia que nós da Nexus Pay somos intermediários entre o vendedor e sua compra?”. Complementa afirmando que: “Exatamente, realizamos apenas o intermédio do pagamento e do suporte ao cliente, mas o real responsável por sua compra, envio do produto, do rastreio e até mesmo o cancelamento de sua compra é de responsabilidade do vendedor parceiro”.

Destaque-se que há relatos consumeristas com a mesma resposta do parágrafo anterior, ou seja, com a informação de que a **Nexus Pay Ltda.** atua somente como intermediadora de pagamentos, não sendo responsável pela entrega das mercadorias adquiridas via sítios eletrônicos ditos como “parceiros”. No que concerne a uma reclamação formalizada em 17/10/2023, por consumidor de Goiânia/GO, a respeito da falta de assistência prestada ao cliente, o destinatário final aduz que: “(...) Por intermédio da Nexus Pay comprei um par de tênis na promoção “leve 1 pague 2” e nunca me enviaram e nem respondem minhas reclamações postadas”. Complementa o seu relato afirmando que: “o que me leva a crer que estou sendo enganado por estas 2 empresas”²⁴.

Ao se debruçar sobre os trechos dos relatos acima transcritos, registrados por consumidores no “Reclameaqui.com.br” em face da Empresa **Nexus Pay Ltda.**, atuante

²³ Conferir ID MP 16729246, p. 1.

²⁴ Conferir ID MP 16729246, p. 10.



na intermediação de pagamentos, percebe-se que os destinatários finais são sistematicamente lesados pela parte Ré, sem o atendimento e suporte adequados às transações realizadas por meio de sua plataforma.

1.2.3 - DAS COMPRAS EFETUADAS ATRAVÉS DE ANÚNCIOS VINCULADOS DA PLATAFORMA KWAI: DA FLAGRANTE RESPONSABILIDADE CIVIL DA EMPRESA .

Cumprе reiterar que, mediante pesquisa realizada pelo Órgão Ministerial no sítio eletrônico “ReclameAqui.com.br”, foram verificadas reclamações, em desfavor da plataforma **KWAI**, formuladas por consumidores de diversas cidades do Brasil. Ao se debruçar sobre a análise do conteúdo das citadas reclamações, percebe-se pelo filtro de classificação dos relatos, considerando apenas os principais problemas atinentes à presente Ação Civil Pública, são recorrentes as seguintes situações: propaganda enganosa (2605 reclamações) e mau atendimento (1456 reclamações). Associados a estes dois problemas de destaque, percebe-se, nos relatos dos consumidores, a indicação de que há falta de transparência por parte da Fornecedora quanto aos serviços prestados, bem como a vinculação em sua plataforma de anúncios e propagandas enganosas lesivas aos consumidores.

Observe-se que em uma reclamação registrada no “Reclameaqui.com.br”, em 29/11/2023, por um consumidor de Mariporá/SP, o autor do relato assevera o seguinte: “Estão vendendo uma caixa acústica dentro do KWAI, e muitas pessoas estão reclamando do mesmo anúncio” (*sic*). Complementa que: “ (...) um detalhe é que esse anunciante continua no ar dentro do site fazendo a mesma venda fraudulenta para seus seguidores”. Finaliza o relato da seguinte forma: “Quero saber a posição do KWAI, fiz a compra porque acreditei que vocês selecionam quem está vendendo (anunciando) dentro do site”²⁵ (*sic*). Em resposta à irrisignação do consumidor, a plataforma KWAI tenta isentar-se de sua responsabilidade afirmando que: “O Kwai é apenas uma plataforma e não participa da comunicação entre comerciantes e consumidores”. Ressalta, ainda, que “Este produto é enviado pelo vendedor, recomendamos que você entre em contato diretamente com o vendedor”.

²⁵Conferir ID MP 16729250, p.1.



Em 29/11/2023, um (a) outro (a) consumidor (a) de Caçapava do Sul/RS registrou no “Reclameaqui.com.br” o seguinte relato: “Kwai deveria pesquisar seus parceiros, tipo essa loja closet que vende os seus produtos por 9.99” (*sic*). Ele (a) afirma o seguinte: “você paga no pix e depois te mandam até mensagem bonitinha e nunca mais te dão satisfação com o produto que você comprou”. Assevera por fim que: “não te dão número de rastreio na verdade não te dão satisfação nenhuma já denunciei no Kwai e continua lá com suas propagandas” (*sic*).²⁶

Em uma terceira reclamação exemplificativa sobre os problemas enfrentados por destinatários finais, usuários dos serviços prestados pela KWAI, observa-se o seguinte relato, registrado no “Reclameaqui.com.br” no dia 28/11/2023, por um (a) consumidor (a) de Guarulhos/SP: “Estava na plataforma Kwai, apareceu anuncio de escova alisadora do site meu closet, fiz o pedido, paguei via pix, recebi um código de rastreamento inexistente e até o momento nada de chegar”. Assevera que “acredito que confiei na plataforma e cai num golpe, vocês deveriam banir vendedores que não entregam a mercadoria, não confio mais, não vou comprar mais nada, pensei que o Kwai fosse confiável”.²⁷

Diante do exposto, depreende-se que as práticas abusivas são inúmeras, contudo, existem bases fáticas comuns que ligam os lesados, sendo elas, o uso de material publicitário pela Empresa **Universo das Facas** para atrair interessados por intermédio de informações enganosas, sucedendo com a não entrega das mercadorias adquiridas via sítio eletrônico. Há a propagação de informações inverídicas através da rede social **Kwai**, fazendo-se valer da utilização da inveracidade nas ofertas divulgadas. Vislumbra-se adrede a ausência de assistência prestada aos consumidores pela **Nexus Pay Ltda.**, que aparenta atuar como intermediadora de pagamentos para aquisição de bens pelos consumidores.

1.3 – DA PESQUISA COMPLEMENTAR REALIZADA, PELO *PARQUET*, NO SÍTIO ELETRÔNICO “UNIVERSODASFACAS.ONLINE” E “UNIVERSODASFACAS.COM”.

²⁶ Conferir ID MP 16729250, p.1.

²⁷ Conferir ID MP 16729250, p. 6.



Posteriormente, o Órgão Ministerial realizou mais uma pesquisa em face dos sítios eletrônicos “universodasfacas.online” e “universodasfacas.com”, em decorrência das irresignações apresentadas pelos consumidores, colhendo-se através de *printscreens* dos referidos sítios eletrônicos as ofertas de uma série de produtos com descontos irrealistas uma vez que se distanciam, em muito, daqueles que são praticados no mercado de consumo. Os citados anúncios fazem alusão direta aos principais temas mencionados *supra* nas reclamações consumeristas retiradas do sítio eletrônico “Reclameaqui.com”.²⁸

A título de exemplo, observe-se no documento acostado aos autos, os prints de mercadorias como a “Fritadeira Air Fryer Oven, 4 em 1, com capacidade de 12 litros”, da marca Philco, custando apenas R\$ 137,90 (cento e trinta e sete reais e noventa centavos). Nesse sítio eletrônico, o desconto sobre o produto chega ao percentual de 86% (oitenta e seis por cento). Sucede que, ao buscar pelo mesmo produto na internet, com o menor preço de mercado possível, mas em sítios eletrônicos que inspiram confiança, a exemplo do “Americanas.com”, foi possível constatar que esse mesmo produto, ou seja, a “Fritadeira Air Fryer Oven, 4 em 1, com capacidade de 12 litros”, da marca Philco, pode ser adquirida na data desta pesquisa, 06 de outubro de 2023, pelo valor de R\$ 698,98 (seiscentos e noventa e oito reais e noventa e oito centavos).

De modo semelhante, foi possível constatar a oferta de um “Kit contendo 20 cuecas da marca Lupo + brinde Smartwatch”, saindo por inacreditáveis R\$ 87,00 (oitenta e sete reais), sendo aplicado ao conjunto de roupas íntimas um suposto desconto de 71% (setenta e um por cento). Além disso, a fornecedora desse produto utiliza-se de publicidade chamariz, caracterizada pelo anúncio de que o produto, em questão, estaria no seu último dia de promoção, quando, em realidade, essa pesquisa atestou a vigência de tal anúncio inverídico entre os dias 05 e 06 de outubro de 2023.

Nesse sítio eletrônico consta, ainda, registrada a seguinte mensagem, com vistas a mitigar as suspeitas dos consumidores: “preços e condições de pagamento exclusivas

²⁸ Conferir ID MP 16729249, p. 1 a 14.



para compras neste site oficial, podendo variar com o tempo da oferta. Evite comprar produtos mais baratos ou de outras lojas, pois você pode estar sendo enganado (a) por um golpista. Caso você compre os mesmos produtos em outras lojas, não nos responsabilizamos por quaisquer problemas”. Vislumbra-se, com isso, que para além da venda de uma série de facas com descontos promocionais muito abaixo do mercado de consumo no sítio eletrônico “universodasfacas”, há, neste mesmo espaço, a oferta de uma série de produtos, a exemplo de roupas, bolsas, relógios, calçados, entre outras mercadorias, que não se relacionam com aquela que seria a principal atividade do sítio eletrônico: a comercialização de facas.

Ao se debruçar sobre as informações contidas nos sítios eletrônicos da Empresa Universo das Facas, percebe-se que os destinatários finais são sistematicamente enganados pela parte Ré com a oferta de mercadorias por preços irreais. Tais ilicitudes, sendo assim, não podem prosperar, tendo em vista o dano, sob a ótica individual, coletiva e difusa que a Empresa tem ocasionado, a reclamar a atuação do Ente Ministerial na defesa intransigente dos interesses da sociedade.

1.4 – DAS MANIFESTAÇÕES DAS EMPRESAS JOYO TECNOLOGIA BRASIL LTDA. (KWAI) E NEXUS PAY LTDA. E DA AUSÊNCIA DE MANIFESTAÇÃO DAS EMPRESAS FSL BAR E RESTAURANTE LTDA E SANTOS INTERMEDIações LTDA.

Nos autos do Inquérito Civil, a Demandada **JOYO TECNOLOGIA BRASIL LTDA.** remeteu manifestação²⁹, via e-mail, acompanhada dos seus atos constitutivos³⁰ apresentando esclarecimentos acerca das irrisignações apresentadas pelo Sr. Bruno Sacramento Leal Almeida. Discorreu sobre a plataforma **KWAI**, administrada pela dita pessoa jurídica, tecendo alegações de que não contribuía para a prática de atividades fraudulentas, porém, não comprovou que adota medidas de segurança efetivas para

²⁹ Conferir Manifestação às fls. Autos ID MP 16133369 p.1-8.

³⁰ Conferir Atos Constitutivos da Empresa às fls. Autos ID MP 16133369 p. 9-11.



restringir a divulgação de publicidade enganosa por parte de vendedores terceiros. A Demandada alega que possui responsabilidade apenas pela operação e disponibilização da plataforma **KWAI**, onde qualquer pessoa pode produzir e divulgar o seu conteúdo.

Argumenta, ainda que, viabiliza que os seus usuários realizem ofertas por meio de sua plataforma, sem, contudo, interferir ou intermediar qualquer tipo de venda, promoção, sorteio ou transação realizada por terceiros anunciantes por meio da plataforma, já que não se trata de um *marketplace*, muito menos de um *e-commerce*, pois não realiza a venda ou anuncia qualquer produto, sendo portando mera empresa do ramo da tecnologia. Argumenta que o usuário da plataforma, ao anuir aos Termos de Serviço do **KWAI**, concorda expressamente com a isenção da Demandada de toda e qualquer responsabilidade referente às eventuais perdas ou danos decorrentes das transações e/ou promoções disponibilizadas por terceiros anunciantes em sua plataforma. Sustentou, ainda, que a sua conduta está de acordo com a legislação consumerista e que promove aos usuários da plataforma meios para denunciar possíveis anúncios, bem como o possível reembolso e devolução de mercadorias adquiridas por intermédio de lojas oficiais da plataforma.

No que concerne à manifestação³¹ da Empresa **NEXUS PAY LTDA.**, diante das informações apontadas, em sua condição de intermediadora dos pagamentos de produtos adquiridos nos sítios eletrônicos da Universo das Facas, informa que é apenas responsável pelo recebimento e repasse de valores ao fornecedor do produto, não possuindo quaisquer controles sobre a compra. Na oportunidade, afirma que faz parte da política da Empresa o estorno do valor pago pelo cliente em sua compra sempre que existam problemas, como atraso na entrega ou erro do produto, sendo possível o próprio consumidor realizar o cancelamento da compra e receber o valor pago de volta em prazos diferenciados a depender da forma de pagamento utilizada. Em relação ao consumidor noticiante, o Sr. Bruno Sacramento Leal Almeida, a Empresa aduziu que não foi sequer solicitado o estorno da compra realizada através da plataforma, sendo o

³¹ Conferir Manifestação às fls. Autos ID MP 15892972, p. 1 a 2.



eventual transtorno, partido do fornecedor Universo das Facas, caracterizando-se como o verdadeiro responsável do suposto aborrecimento.

No dia 31 de outubro de 2023, o Ministério Público do Estado da Bahia remeteu notificação para as sedes das Demandadas **FSL BAR E RESTAURANTE LTDA.**, situada na Rua José Volosino, n.º 93, Casa Forte, CEP: 52.0261-410, Recife/PE e **SANTOS INTERMEDIações LTDA.**, situada na Rua Alexandre Schlemm, n.º 816, Sala 04, Anita Garibaldi CEP: 89.202-181, Joinville/SC. Esse ato foi praticado para que as Investigadas se manifestassem nos autos do Inquérito Civil n.º 003.9.381587/2023 e apresentassem cópias dos seus atos constitutivos. No entanto, conforme Aviso de Recebimento acostado aos autos, no dia 21 de novembro de 2023, os documentos foram devolvidos ao *Parquet* com a informação de que as Acionadas tinham se mudado.³²

A Empresa FSL BAR E RESTAURANTE LTDA., nome fantasia UBAR, no dia 08 de março de 2024, tendo como sócio o senhor Danilo Ferreira Lino dos Santos, enviou ao *Parquet* uma manifestação por meio de correspondência eletrônica.³³ Na ocasião, aduziu que adota um modelo de negócio conhecido no cenário do *e-commerce* como *dropshipping*, caracterizando esse modelo de negócios como uma intermediação entre o consumidor final e os fornecedores dos produtos comercializados. Sob esse aspecto, aduz que a atividade da fornecedora (UBAR) é a promoção e venda de produtos por meio de sua plataforma online, sem manter em estoque os itens ofertados. Assevera que a responsabilidade da empresa cessa no momento em que a venda é efetuada, ocasião em que os detalhes do pedido são repassados ao fornecedor, que, por sua vez, assume a responsabilidade pela expedição e entrega direta ao consumidor.

Aduz que tal modalidade de negócio permite que a UBAR ofereça uma diversidade de produtos sem os elevados custos associados à gestão de um inventário físico, viabilizando a operação de negócios de menor porte no competitivo mercado de *e-commerce*. Relata que, em suas relações com fornecedores terceiros, confia na eficiência

³² Conferir Certidão nas fls. Autos ID MP 16332420.

³³ Conferir Manifestação nas fls. Autos ID MP 18113206, p. 1 a 6.



e credibilidade para que estes cumpram com as expectativas dos consumidores quanto à entrega dos produtos adquiridos.

Na oportunidade destaca que, ao adotar o modelo de *dropshipping*, a UBAR não detém controle sobre o processo de expedição e entrega, ficando esta etapa a cargo dos fornecedores. Contudo, a dependência de terceiros para a conclusão satisfatória das transações comerciais introduz variáveis que, ocasionalmente, podem fugir do controle. Continua sua manifestação asseverando que, em decorrência das falhas sistêmicas fora do controle do Sr. Danilo, é importante destacar as experiências vivenciadas com o *gateway* de pagamento, uma plataforma escolhida pelo sócio da empresa para facilitar as operações de venda e garantir segurança nas transações financeiras entre a empresa, os fornecedores e os consumidores.

Salienta que, dentre os sinistros ocorridos, a retenção de 20% dos valores das vendas, uma prática adotada pelo *gateway* sob a justificativa de servir como caução para eventuais disputas ou reembolsos, já representava uma limitação ao fluxo de caixa da empresa. Esse mecanismo, embora compreendido por Danilo como uma salvaguarda necessária dentro do contexto do *e-commerce*, impunha restrições financeiras que exigiam planejamento financeiro da empresa. Contudo, informa que o cenário da Empresa se complicou ainda mais quando teve seus recursos financeiros indispensáveis para a operacionalização das entregas congelados pelo *gateway*, ocasionando, assim, na incapacidade da empresa de cumprir com seus compromissos comerciais. Isso afetou diretamente a entrega dos produtos aos consumidores finais, além de impor obstáculos operacionais e financeiros impostos pelo *gateway* de pagamento utilizado pela empresa em suas transações comerciais.

Por fim, asseverou que esta situação colocou a empresa em uma posição de vulnerabilidade, na qual a promessa de entrega dos produtos, essencial para a manutenção da credibilidade e confiança do negócio, não pôde ser honrada. No entanto, o senhor Danilo empenhou todos os esforços possíveis para a resolução do impasse. Apesar desses esforços, as limitações impostas pelo bloqueio dos fundos pelo *gateway* de pagamento revelaram-se um obstáculo insuperável a curto prazo, refletindo diretamente na capacidade da UBAR de cumprir com suas obrigações comerciais.



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

II – DOS PRESSUPOSTOS JURÍDICOS QUE ARREGIMENTAM ESTA AÇÃO CIVIL PÚBLICA.

Após a condução do Inquérito Civil, acostado nesta Exordial, e a demonstração dos pressupostos fáticos desta Ação Civil Pública, considera-se necessário apresentar os pressupostos jurídicos que arregimentam esta Demanda Coletiva. A atuação do *Parquet* é imperiosa no caso concreto, considerando as condutas ilícitas perpetradas pela **FSL BAR E RESTAURANTE LTDA.**, nome fantasia **UBAR**, a **SANTOS INTERMEDIÇÕES LTDA.**, nome fantasia **BETLINK PAGAMENTOS**, responsáveis pelos sítios eletrônicos “universodafaca.com”, “universodasfacas.online” e “universodasfacas.com”, a **NEXUS PAY LTDA.**, na qualidade de intermediadora de pagamentos, e a **JOYO TECNOLOGIA BRASIL LTDA.**, nome fantasia **KWAI**, em sua condição de rede social onde as atividades golpistas, na divulgação de publicidades enganosas, são perpetuadas.

Evidencia-se que as condutas das Acionadas afrontam direitos básicos dos consumidores, tutelados pelo ordenamento jurídico brasileiro, bem como configuram práticas abusivas no mercado de consumo, como será demonstrado. Insta ressaltar que a presente Ação Civil Pública não está adstrita, apenas, às circunstâncias envolvendo as empresas responsáveis pelos sítios eletrônicos da Universo das Facas, eis que almeja destacar as condutas ilícitas também das empresas **JOYO TECNOLOGIA BRASIL LTDA.**, nome fantasia **Kwai**, e **NEXUS PAY LTDA.**, respectivamente, na qualidade de plataforma vinculadora de anúncios de caráter duvidoso e intermediadora de pagamentos respectivamente.

2.1 – DA LEGITIMIDADE DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA PARA ATUAÇÃO NO CASO VERTENTE, ASSIM COMO PARA A PROPOSITURA DA PRESENTE AÇÃO CIVIL PÚBLICA, EIS QUE PRESENTES VIOLAÇÕES A INTERESSES E DIREITOS COLETIVOS, BEM COMO INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS.



Por intermédio desta medida judicial coletiva, tutelam-se os interesses coletivos e individuais homogêneos de todos os consumidores que adquiriram mercadorias as quais não foram entregues, assim como a não restituição dos valores pagos pelas Empresas acionadas. Conforme já se discorreu no âmbito dos pressupostos fáticos, o Inquérito Civil foi instaurado não só diante da Notícia de Fato formalizada por consumidor, mas também se considerando diversas e constantes reclamações, veiculadas por destinatários finais na plataforma eletrônica "ReclameAqui.com.br". A maioria delas, inclusive, relacionavam-se ao problema reportado pelo Noticiante.

Após a perquirição, considerando que foram detectadas constantes queixas dos consumidores que foram lesados pelas ditas pessoas jurídicas, além do quanto reportado na Notícia de Fato, coube ao Órgão Ministerial apurar as irregularidades constatadas e adotar as providências devidas. Além de reclamações versando sobre o problema veiculado na dita Representação, outros foram verificados em caráter coletivo, fazendo-se necessária a ampliação do objeto da investigação pelo *Parquet*. Conforme se observa na Portaria de Instauração do Inquérito Civil, os objetos foram devidamente delimitados, tratando-se de circunstâncias que evidenciam práticas arbitrárias da Empresas, de forma reiterada, em relação aos seus destinatários finais.

Nessa toada, insta ressaltar o artigo 81, parágrafo único, incisos II e III do Código de Proteção e Defesa do Consumidor. Esse dispositivo preceitua que a defesa dos indivíduos pode ser exercida em juízo de forma coletiva, quando se tratar de direitos e interesses coletivos – que se caracterizam "por possuírem titulares determináveis, unidos por um vínculo preexistente³⁴" – e de interesses e direitos individuais homogêneos, os quais são interesses individuais que passam a ser tutelados de forma coletiva, por decorrerem de uma origem comum. Um dos procedimentos investigativos utilizados pelo Órgão Ministerial é o inquérito civil, que tem por objetivo "investigar determinada conduta antijurídica de pessoa física ou jurídica, ou ente despersonalizado, visando

³⁴ ALMEIDA, Gustavo Milaré. *Poderes investigatórios do Ministério Público nas ações coletivas*. São Paulo: Atlas. 2010. p. 56.



tutelar os direitos metaindividuais³⁵". A partir desse procedimento, poderá ser dado lastro para o ajuizamento de uma ação civil pública. No entanto, é importante salientar que deve ser instaurado com base em uma razão de "relevância social".

O Inquérito Civil pode, portanto, ter início através de uma denúncia/representação feita ao *Parquet* ou este, tomando conhecimento dos fatos, pode iniciar o processo investigatório, de ofício, visto que possui autonomia para tal, em observância ao princípio da discricionariedade. Com fulcro nas protestações dos consumidores no "ReclameAqui.com.br", bem como através da Notícia de Fato, o procedimento foi instaurado, cuidando-se de uma demanda coletiva e individual homogênea, pois o serviço prestado é exposto irregularmente a todos os contratantes. Ora, a presença de interesses coletivos e individuais homogêneos de relevância social não suscita questionamentos.

No que concerne aos interesses ou direitos coletivos, cumpre esclarecer que são de natureza indivisível e pertencentes a um grupo, categoria ou classe de pessoas, que estão ligadas entre si ou com a parte contrária por intermédio de uma relação jurídica base. Com relação, portanto, a tais interesses, elucida Cláudia Lima Marques que "Embora o seu objeto seja indivisível, à semelhança do que ocorre com os interesses difusos, destes se diferenciam pela determinabilidade dos sujeitos titulares", tanto "pela relação jurídica-base que os liga à parte contrária", quanto "pelo vínculo jurídico-associativo que mantêm entre si³⁶". Nesta lide, a presença de interesses e direitos coletivos denota-se indiscutível, posto que os consumidores constituem um grupo lesado pelas Acionadas, através da veiculação de propaganda enganosa, tendo as suas expectativas frustradas em virtude do não recebimento das mercadorias adquiridas via comércio digital, bem como o não reembolso de valores pagos.

³⁵ ARAÚJO, Alexandre Mota Brandão de. [et al ...]. *Inquérito civil e ação civil pública*. São Paulo: Atlas, 2013. p. 19.

³⁶ MARQUES, Cláudia Lima. Artigo 30. In: MARQUES, C. L.; BENJAMIN, A. H. V.; MIRAGEM, B. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 5. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 1751.



Já os interesses ou direitos individuais homogêneos são conceituados como aqueles divisíveis, ou seja, cindíveis, podendo ser atribuídos a cada um dos sujeitos, na proporção devida, possuindo, porém, uma fonte comum que possibilita o seu tratamento de forma coletiva³⁷. Presentes os interesses individuais homogêneos, ainda que disponíveis, mas quando atinentes a uma grande parcela da população, a atuação do Órgão Ministerial será necessária e legitimada. Nas palavras da Ministra Nancy Andrighi, do Tribunal da Cidadania, “se o interesse individual homogêneo tutelado possuir relevância social e transcender a esfera de interesses dos efetivos titulares da relação jurídica de consumo”.

Os mencionados interesses apresentam “reflexos práticos em uma universalidade de potenciais consumidores que, de forma sistemática e reiterada, sejam afetados pela prática apontada como abusiva, a legitimidade ativa do Ministério Público estará caracterizada³⁸”. Nesse mesmo sentido, leciona Hugo Nigro Mazzilli³⁹ que o *Parquet* deve perquirir a proteção dos interesses da coletividade, competindo-lhe buscar que sejam resguardados os direitos daqueles que recorrem à compra de mercadorias nos sítios eletrônicos da loja **Universo das Facas**, bem como aos usuários da plataforma de vídeos **Kwai** e da intermediadora de pagamentos **Nexus Pay**.

No presente caso, observou-se que as Empresas não somente ludibriaram os consumidores, posto que não efetuaram a entrega das mercadorias adquiridas, como também não prestam as informações que lhes são devidas no processo de aquisição de produtos, além de demonstrar total menoscabo com a situação aviltante dos consumidores que adquiriam seus produtos via comércio eletrônico. Trata-se, com isso, de violação aos direitos básicos, com status de fundamentalidade, bem como aos princípios e regras que arregimentam a oferta de bens e serviços no mercado de consumo. Além do mais, verifica-se utilidade na presente demanda no sentido de evitar

³⁷ O microsistema consumerista, no art. 81, inciso III c/c art. 82, inciso I, prevê a atuação do Parquet em face aos interesses individuais homogêneos, assim como os artigos 25, inciso IV, alínea “a”, e 72, inciso IV, alínea “b”, respectivamente, das Leis Orgânicas Nacional e Estadual do Ministério Público (Lei Federal n.º 8.625/93 e Lei Complementar n.º 11/96), no plano infraconstitucional, determinam sua atuação nesta seara.

³⁸ STJ, REsp n.º 1887694/RJ. Rel. Min. Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 27/10/2020, DJe 12/11/2020.

³⁹ MAZZILLI, Hugo Nigro. *A defesa dos interesses difusos em juízo*. 17. ed, São Paulo: RT, p. 157.



a proliferação de centenas de ações individuais com mesma causa de pedir em face das Acionadas. Pelo exposto inicial, parte-se para os aspectos jurídicos específicos, que demonstrarão a total procedência da presente ação coletiva.

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

A cláusula geral da boa-fé objetiva encontra-se expressa no art. 4º, inciso III do CDC. Destarte, Rizzatto Nunes leciona que a boa-fé objetiva "(...) pode ser definida, grosso modo, como uma regra de conduta, isto é, o dever das partes de agir conforme certos parâmetros de honestidade e lealdade, a fim de estabelecer o equilíbrio nas relações de consumo. (...)" Deste modo, quando se menciona boa-fé objetiva, cogita-se "um comportamento fiel, leal na atuação de cada uma das partes contratantes, a fim de garantir respeito à outra". É um vetor que visa "garantir a ação sem abuso, sem obstrução, sem causar lesão a ninguém, cooperando sempre para atingir o fim colimado no contrato, realizando os interesses das partes."⁴⁰

Desse modo, nota-se que as Rés, ao não cumprirem com o prometido através de anúncios no seu próprio endereço eletrônico, bem como em suas peças publicitárias vinculadas em redes sociais, agem de forma contrária aos pressupostos da boa-fé objetiva, posto que ultrapassam os limites da confiança, lealdade e honestidade das relações de consumo. As partes demandadas adotam atitudes que agravam os abusividades, pois revelam a sua intenção de obter vantagens indevidas frente aos seus clientes.

Importante observar os diversos óbices promovidos aos consumidores – em seu sítio eletrônico de vendas, alegações comprovadamente falsas a respeito dos produtos que dispõe, coadunando fortes indícios de que ludibriam os seus clientes para obter vantagens indevidas. Nota-se o descumprimento da oferta/publicidade ao não efetuarem

⁴⁰ NUNES, Rizzatto. *Curso de direito do consumidor*. 11. ed. atual. São Paulo: Saraiva, 2017, p. 877



a entrega dos produtos adquiridos pelos consumidores em seu sítio eletrônico, bem como nos casos de cancelamento das compras realizadas, ao não realizarem o estorno do valor pago e a carência de suporte em seus canais de atendimento. Por derradeiro, os fatos constatados impossibilitam que o Ministério Público se mantenha inerte perante as agruras que se perpetuam com o tempo, fazendo com que este Parquet pugne ao Judiciário em prol do fenecimento dos problemas.

É imprescindível destacar a vulnerabilidade do consumidor frente ao fornecedor, prevista pelo art. 4º, I, da Lei n.º 8.078/90, 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 os consumidores e independe de condição financeira ou social, pois reside na menor capacidade que os consumidores têm de comprovar informações inerentes ao processo produtivo ou à própria natureza do produto ou serviço. Por isso, consiste em uma “debilidade probatória”, decorrendo do princípio da isonomia, e exigindo que a legislação busque equiparar o fornecedor e o consumidor processualmente⁴¹

Portanto, quando as Demandas divulgam, sobre determinado produto, com o preço e condições de aquisição específicas, comprometem-se a cumprir a oferta. Dessa maneira, ao não cumprir com o pactuado não realizando a entrega das mercadorias, frustram as expectativas dos consumidores, que acreditaram contratar um serviço seguro, eficiente e certo⁴². Logo, nota-se que as práticas das empresas ferem os princípios da boa-fé objetiva, transparência e informação, restando lesado o direito adquirido dos consumidores. O descompasso entre o serviço ofertado e aquele efetivamente cumprido, caracteriza claro vício na contratação, adequando-se ao art. 18 do CDC. Esse diploma normativo prevê a responsabilização do fornecedor de forma

⁴¹ MORAES, Paulo Valério Dal Pai. *Código de defesa do consumidor: o princípio da vulnerabilidade no contrato, na publicidade, nas demais práticas comerciais*: interpretação sistemática do direito. 3. ed. rev. atual. e ampl. Porto Alegre: Livraria do Advogado Editora, 2009. p. 124-127.

⁴² Sobre 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, 2020, p. 89.



solidária, devendo garantir a efetivação da proposta tal como foi vinculada, ou restituir os valores pagos, monetariamente atualizados, somados às perdas e danos.

2.3 - DO DIREITO DO CONSUMIDOR À INFORMAÇÕES CLARAS, PRECISAS E OSTENSIVAS SOBRE OS PRODUTOS E SERVIÇOS.

O direito à informação é detido de notável importância no Ordenamento Jurídico Pátrio, porém, em se tratando de uma relação de consumo, as diligências atinentes ao dever de esclarecer obtêm ainda mais relevância. Isso se dá, pois, conforme ensina Cláudia Lima Marques, o direito sobredito é responsável por assegurar a igualdade material e formal (art. 5º, I e XXXII da CF/1988) para o consumidor frente ao fornecedor, uma vez que este se caracteriza por seu déficit informacional, quanto ao produto e serviço, suas características, seus componentes e riscos e quanto a próprio contrato, no tempo e conteúdo⁴³. Ademais, como entende o STJ, representado pela relatoria do colendo Ministro Herman Benjamin, o direito à informação, previsto no art. 5º, XIV, da Constituição Federal, “é uma das formas de expressão concreta do Princípio da Transparência, sendo também corolário do Princípio da Boa-fé Objetiva e do Princípio da Confiança, todos abraçados pelo CDC”.⁴⁴

Dispõe o art. 4º do CDC, ao tratar da Política Nacional das Relações de Consumo, que um dos seus objetivos é a transparência nas relações de consumo. *A posteriori*, no art. 6º, encontra-se o rol de direitos básicos do consumidor, onde está preconizado o direito à informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços. Por sua vez, concebe-se, com esteio no artigo 31 do mesmo regramento, o dever de informar, dirigido aos fornecedores, cujo teor certifica que toda oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características. Nessa senda, urge que sejam explicitados os seguintes aspectos: qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de

⁴³ 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, 2020, p. 282.

⁴⁴ STJ, REsp n.º 586.316/MG. Rel. Min. Herman Benjamin, Segunda Turma, julgado em 17/04/2007, DJe 19/03/2009.



validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores. Diante do exposto, cabe afirmar que “o art. 31 tem, na sua origem, o princípio da transparência (...)”, decorrendo, ainda, do princípio da boa-fé objetiva – preleciona Herman Benjamin⁴⁵.

Contudo, embora sobeje nítida a especial tratativa que o Códex Consumerista afere ao direito à informação e ao princípio da transparência, não se observa o mesmo denodo nas ações das Demandadas. Ao longo desta peça Exordial, foi possível constatar que as ditas pessoas jurídicas negligenciam as suas responsabilidades e consubstancia máculas perante a coletividade. Nesse ínterim, as Acionadas também não cumprem devidamente o seu dever de informar. Dessa maneira, desde a Notícia de Fato que ensejou a instauração do Inquérito Civil n.º 003.9.381587/2023 até as denúncias coletadas posteriormente, em todas as irregularidades, pairam falhas no multicitado dever, pois as Rés não informam integralmente, repassam informações inverídicas e/ou orientam os consumidores com respostas vagas, nas intermediações de pagamentos, bem como nas tentativas de contato para a resolução de seus problemas. Ou seja, as Fornecedoras utilizam-se de artifícios para transparecer que respeitam o princípio da boa-fé objetiva e o dever de informação, como nos Termos e Condições, Políticas de Devolução/Troca e Políticas de Reembolso presentes nos sítios eletrônico da Loja Universo das Facas, o que não passa de mais uma estratégia voltada não somente para ludibriar o consumidor e transparecer segurança com a possível aquisição de produtos.

No caso *sub examine*, as Demandadas demonstram descaso com essa transparência, ferindo o direito básico do consumidor de ter “informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem” (art. 6º, III, do CDC). As Acionadas divulgam informações contraditórias e/ou falsas nas redes sociais sobre os produtos ofertados, não prestam o merecido suporte ao consumidor para a resolução de problemas atinentes aos produtos e serviços oferecidos pelas Empresas. À vista disso, cumpre asseverar que as Acionadas

⁴⁵ BENJAMIN, A. H. V. Oferta e Publicidade. In: BENJAMIN, Antônio Herman V.; BESSA, Leonardo Roscoe; MARQUES, Cláudia Lima. *Manual de Direito do Consumidor*. 9. ed. rev. atual., e ampl. São Paulo: Thomson Reuters, 2020. p. 300.



são incúrias para com o seu dever de prover informação adequadamente. Por conseguinte, os fatos constatados impossibilitam que o Ministério Público se mantenha inerte perante as agruras, que se perpetuam com o tempo, fazendo com que este *Parquet* pugne ao Judiciário em prol do fenecimento dos problemas.

2.4 - DA FALTA DE SUPORTE DAS EMPRESAS FSL BAR E RESTAURANTE LTDA., SANTOS INTERMEDIações LTDA. (UNIVERSO DAS FACAS) E NEXUS PAY LTDA PARA A RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS DOS CONSUMIDORES.

Constata-se que as Fornecedoras incorrem na prática abusiva prevista no art. 39, inciso II, da Lei n.º 8.078/90, ao recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida da sua disponibilidade de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes. Segundo Carlos Ferreira de Almeida, este dispositivo veda que a Empresa, sem quaisquer justificativas plausíveis, deixe de aceitar transacionar com o consumidor, valendo-se, pois, de critérios inaceitáveis que contradigam a ética e a boa-fé objetiva⁴⁶. Cumpre salientar que “o fornecedor não pode recusar-se a atender à demanda do consumidor, desde que tenha, de fato, em estoque os produtos ou esteja habilitado a prestar o serviço”⁴⁷ – leciona Herman Benjamin acerca do art. 39, II, do CDC. Nesse viés, segundo Bruno Miragem, o aludido Diploma fixou que “havendo a possibilidade de fornecimento, esta não pode ser recusada sem justa causa (...)”⁴⁸.

A violação ao dever de prestar atendimento adequado às demandas dos consumidores, que se encontram nas denúncias anônimas do sítio eletrônico “ReclameAqui.com”, demonstram a incapacidade, seja por descaso ou por falta de boa-fé, da equipe de suporte da **FSL BAR E RESTAURANTE LTDA., SANTOS INTERMEDIações LTDA. (Universo das Facas), Rede Social KWAI** e da intermediadora de pagamentos **NEXUS PAY LTDA.**, em resolver os problemas dos

⁴⁶ ALMEIDA, Carlos Ferreira de. *Os Direitos dos Consumidores*. Coimbra: Livraria Almedina, 1982, p. 186.

⁴⁷ BENJAMIN, A. H. B. Práticas abusivas. In: BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*. 7. ed. rev. atual., e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016. p. 311.

⁴⁸ MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 6. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016, p. 319.



usuários. Como exposto nos “Pressupostos Fáticos”, dentre as 163 (cento e sessenta e três) reclamações que relataram problemas correlacionados à Empresa **Universo das Facas** e as 15.900 reclamações (quinze mil e novecentas) reclamações sobre a **Nexus Pay**, são predominantes entre os relatos consumeristas os que versam sobre o déficit de suporte das ditas empresas na assistência para com os seus clientes. Desmazelo que se faz notório através da não resposta de e-mails e mensagens enviadas pelos clientes, bem como a falta de cautela no atendimento aos consumidores, que relatam a conjuntura de que, quando auferem algum tipo de contato com as Fornecedoras, são prestadas informações vagas ou mensagens visivelmente prontas com padrões de respostas automáticas.

No entanto, nesta demanda coletiva, já restou evidenciado que as Demandadas se recusam a atender às demandas dos consumidores, quando não lhes oportuniza as alternativas dispostas pelo art. 18, § 1º, do CDC (substituição do produto; restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos; e o abatimento proporcional do preço), mormente quando se trata de produto essencial, hipótese na qual a providência deveria ser imediata. Além disso, as Empresas, apresentam escusas para não cumprir seus deveres atinentes à assistência necessária ao consumidor na intermediação de pagamento bem como a viabilidade de entrega dos produtos adquiridos, olvidando-se da responsabilidade solidária albergada pelo microsistema consumerista vigente. Veja-se que as Acionadas buscam se eximir de atender às demandas dos destinatários finais e, muitas vezes, agem com morosidade para tanto.

2.5 - DO DESCUMPRIMENTO DA OFERTA E DA PROPAGAÇÃO DE INFORMAÇÕES INVERÍDICAS PELAS EMPRESAS FSL BAR E RESTAURANTE LTDA. E SANTOS INTERMEDIações LTDA., RESPONSÁVEIS PELA LOJA UNIVERSO DAS FACAS.

O legislador infraconstitucional, dotado do espírito de vanguarda, assentou na Lei Federal 8.078/90 a chamada “força vinculante”, responsável por estabelecer indissociabilidade entre a promessa exposta e aquele que a exhibe, com escopo de fazer



com que o fornecedor realmente se comprometa a cumprir o que apresenta. Essa conexão está expressamente preconizada no art. 30 do mencionado diploma legal cujo teor aduz que “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”. Ainda nessa linha de raciocínio, Medeiros Garcia afirma que se vislumbra a presença do vetor da boa-fé objetiva, pela qual o fornecedor, “através da oferta, deve-se portar no sentido de cumprir os deveres anexos de lealdade, proteção informação, confiança e cooperação. A oferta deverá ser respeitada, devendo seus elementos integrar o futuro contrato que vier a ser celebrado”⁴⁹.

De mais a mais, buscando amplificar ainda mais a tônica de proteção aos entes detidos de presunção absoluta (*jure et de juris*) de vulnerabilidade, dispôs, o CDC, ao art. 35, que se o fornecedor de produtos ou serviços recusar a cumprir a oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e a sua livre escolha: a) exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade; b) aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente; c) rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos⁵⁰.

Todavia, embora haja regra jurídica nesse sentido, não são poucas as vezes em que a Loja **Universo das Facas, a Rede Social KWAI e a NEXUS PAY** valem-se das ofertas e não arcam com o quanto prometido, em sua grande maioria, por conta das referidas divulgações revelarem-se falsas. Conforme explicado nos pressupostos fáticos, a constância dessa prática afasta a possibilidade de engano por parte da dita loja, bem como dos demais Réus, e apenas confirma a sua falta de empenho para dar cumprimento ao que foi assegurado, que teoricamente seria benéfico e atrativo ao consumidor, assim

⁴⁹ GARCIA, Leonardo de Medeiros. *Código de Defesa do Consumidor Comentado*: artigo por artigo. 13. ed. rev. ampl. e atual- Salvador: JusPODIVM, 2016, p. 287.

⁵⁰ GARCIA, Leonardo de Medeiros. *Código de Defesa do Consumidor Comentado*: artigo por artigo. 13. ed. rev. ampl. e atual- Salvador: JusPODIVM, 2016, p. 288



como o descompasso em agir com observância à lealdade, transparência e confiança, munindo-se de má-fé.

O elevado contingente de reclamações demonstra que as acionadas exibem, em seu sítio virtual, produtos os quais não são entregues aos destinatários finais, ludibriando e lesando, conseqüentemente, os consumidores que venham a comprar essas mercadorias provenientes de ofertas falsas. A conjectura, assegurada pelos reclamantes, adquire tónus de verdade em observância da atitude reiterada da loja virtual em não efetuar a entrega dos produtos. Quando questionada pelos consumidores, utiliza-se das mesmas desculpas genéricas de que enviará um novo código de rastreio, ou que, o produto já havia sido entregue, porém, ao checar o rastreamento, era detectado outro local de recebimento diferentemente do havia sido informado no ato da compra. Constituem apenas técnicas para postergar as constantes reclamações dos consumidores e transparecer que se trata de Empresa que atua com seriedade dentro do mercado.

É preciso destacar que as empresas fornecedoras deveriam, para envidar apreço à boa-fé e ao art. 30 do CDC, cumprir todas as informações e promessas dispostas nas ofertas e nos contratos. No Termos e Condições e na Política de Privacidade das Fornecedoras, disponível em seu no sítio eletrônico (“universodasfacas.com”), asseguram a responsabilidade da vendedora pelo cumprimento da oferta anunciada no site, bem como em sua Política de Reembolso nos casos em que o produto apresente vício, defeito ou o consumidor opte pelo direito de arrependimento. Nos excepcionalíssimos casos em que não pudesse arguir o cumprimento da entrega, devido a caso fortuito externo ou força maior, deveria, em respeito ao que foi dito acima, submeter-se ao que assenta o art. 35 do CDC, sob pena, inclusive, de estar colimando o direito à livre liberdade de escolha dos consumidores (art. 6º, inciso II, CDC)⁵¹.

⁵¹ MARQUES, Claudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. 5. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2019, p. 565. MARQUES, C. L. M. et. al. *Manual do Direito do Consumidor*. 9. Ed., São Paulo: Revistas dos Tribunais, 2021, p. 67. THEODORO JÚNIOR, H. T. *Direito do Consumidor*. 9. ed., Rio de Janeiro: Forense, 2017, p. 89.



2.6 - DO VÍCIO NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE COMERCIO ELETRÔNICO E DA VIOLAÇÃO DO DECRETO DO E-COMMERCE N.º 7.962/2013.

No presente caso, observou-se que as Empresas **FSL BAR E RESTAURANTE LTDA.** e **SANTOS INTERMEDIações LTDA.** não somente ludibriam os consumidores, posto que não cumprem as obrigações que lhe são devidas no processo de entrega dos produtos adquiridos em seus sítios eletrônicos (“universodafaca.com”, “universodasfacas.online” e “universodasfacas.com”), como também demonstram total menoscabo com a situação aviltante vivenciada pelos consumidores. A abusividade dessa conduta não é vista em observação incipiente, mas, sim, em face de análise cautelosa, a notar que afronta o Decreto nº 7.962/2013.

O Decreto do *E-commerce*, como também é chamado, adota o entendimento facilitado como um dos seus pilares, prevendo, em seu art. 1º, incisos I, II e III, que para dispor da contratação de comércio eletrônico, o fornecedor deverá dispor de informações claras a respeito do produto, serviço, sendo imprescindível o atendimento facilitado ao consumidor, bem como o seu direito de arrependimento. Isto posto, não há dúvida de que as Acionadas violam o supracitado dispositivo, bem como direitos básicos dos consumidores, uma vez que é dever das Demandadas executarem os seus serviços adequadamente, de modo que os direitos basilares dos destinatários finais sejam sempre preservados quando da execução/entrega das mercadorias⁵².

Ademais, o supracitado ato normativo reforça e especifica o dever de informar do fornecedor de produtos e serviços, mais precisamente em seus arts. 2º, 3º e 5º. Busca incrementar o atendimento ao consumidor em seu art. 4º e detalha alguns procedimentos e providências sobre o direito de arrependimento do consumidor. No tocante ao exercício do direito de arrependimento, o Decreto, em seu art. 5º, apresenta importantes pontos.

⁵² Cf.: MARQUES, Claudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. 5. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2019, p. 565. MARQUES, C. L. M. et. al. *Manual do Direito do Consumidor*. 9. Ed., São Paulo: Revistas dos Tribunais, 2021, p. 67. THEODORO JÚNIOR, H. T. *Direito do Consumidor*. 9. ed., Rio de Janeiro: Forense, 2017, p. 89.



Estabelece, inicialmente, que o fornecedor deve informar, de forma clara e ostensiva, os meios adequados para o exercício do direito de arrependimento, devendo inclusive remeter, ao consumidor, confirmação imediata do recebimento da manifestação de arrependimento. Ao final quanto à devolução do valor pago, no parágrafo 3º do art.5º, é previsto que o “exercício do direito de arrependimento será comunicado imediatamente pelo fornecedor à instituição financeira ou à administradora do cartão de crédito ou similar, para que: I – a transação não seja lançada na fatura do consumidor; ou II – seja efetivado o estorno do valor, caso o lançamento na fatura já tenha sido realizado”.⁵³

À luz das disposições legais previstas no Decreto do *E-commerce*, n.º7.962/2013, depreende-se que as Demandadas **FSL BAR E RESTAURANTE LTDA.** e **SANTOS INTERMEDIações LTDA.** são extremamente falhas em todos os pontos discutidos, eis que não transmitem as informações de maneira adequada, não atentam ao direito de arrependimento do consumidor e agem de má-fé, com o escopo de adquirir vantagens frente aos seus clientes, ao não realizar a entrega das mercadorias adquiridas em seus endereços eletrônicos. Contudo, provendo continuidade aos golpes auferidos, mediante a recorrente criação de novos endereços eletrônicos com ofertas enganosas, quedam-se inequívocas a afronta à boa-fé e a clara intenção de obter benefícios indevidos frente ao consumidor⁵⁴.

2.7 - DA RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA NO QUE TANGE ÀS EMPRESAS NEXUS PAY LTDA. E JOYO BRASIL TECNOLOGIA LTDA. (KWAI).

Observa-se que a responsabilidade solidária das Demandadas **NEXUS PAY LTDA.** e **JOYO TECNOLOGIA BRASIL LTDA.**, nome fantasia **KWAI**, devem ser levadas em consideração no que concerne à sua participação nas atividades empreendidas pelas

⁵³ BESSA, Leonardo Roscoe. *Código de Defesa do Consumidor*. 2. Ed., Rio de Janeiro: Forense, 2022, p. 373.

⁵⁴ Cf.: MARQUES, Claudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. 5. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2019, p. 565. MARQUES, C. L. M. et. al. *Manual do Direito do Consumidor*. 9. Ed., São Paulo: Revistas dos Tribunais, 2021, p. 67. THEODORO JÚNIOR, H. T. *Direito do Consumidor*. 9. ed., Rio de Janeiro: Forense, 2017, p. 89.



Empresas **FSL BAR E RESTAURANTE LTDA.** e **SANTOS INTERMEDIÇÕES LTDA.**, responsáveis pelos sítios eletrônicos “univerdodasfacas.online”, “universodafaca.com” e o “universodasfacas.com”. A Empresa **JOYO TECNOLOGIA BRASIL LTDA.**, nome fantasia **KWAI**, sendo uma rede social amplamente acessada por consumidores, sobretudo por pessoas idosas e analfabetas, em seu espaço virtual permite a veiculação de propagandas/ofertas enganosas, ludibriando os seus usuários, levando-os a sofrerem verdadeiros golpes. Não adota medidas de segurança com vistas a restringir a divulgação de oferta/publicidade enganosa em sua plataforma, inclusive, não observa as reclamações dos consumidores que apontam a divulgação indevida desses anúncios. A Empresa **NEXUS PAY LTDA.**, na qualidade de intermediadora de pagamentos, disponibiliza a sua plataforma de pagamentos para fornecedores de produtos e serviços que aplicam golpes em consumidores, sendo responsável em caráter solidário e objetivo.

Nesse norte, insta ressaltar o artigo 7º, parágrafo único, do Código de Proteção e Defesa do Consumidor. Esse dispositivo preceitua que “tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo”. Outrossim, as Empresas **JOYO TECNOLOGIA BRASIL LTDA** e **NEXUS PAY** deve adotar as diligências de segurança de forma ágil e efetiva, sem postergar as demandas dos destinatários finais de forma desmedida, destacando-se o seu dever de realizar a intermediação entre o consumidor e a fornecedora. Nessa toada, insta ressaltar que a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça tem se manifestado no sentido de que “a responsabilidade no sistema do CDC é solidaria, mais ainda no comercio eletrônico, onde o consumidor não tem contato físico com os fornecedores”.⁵⁵

Isso posto, com base na doutrina⁵⁶ e na jurisprudência, as Demandadas não podem se omitir quando os consumidores a procuram em busca da resolução das suas demandas, em razão da responsabilidade solidária entre os fornecedores, no que concerne à intermediação de pagamentos e à vinculação de oferta/propaganda

⁵⁵ STJ, AgInt nos Edcl no Resp 1760965/SC, Rel. Min. Benetido Gonçalves, 1ª_Turma, j.21.06.2021, Dje 23.06.2021 (Precedentes: REsp 1.816.631/SP, Rel. Min Herman Benjamin, Segunda Turma, Dje 11/10/2019; AgRg no AREsp 680.394/SP, Rel. Min. Marcop Aurélio Bellizze, Terceira Turma, Dje 29/10/2015).

⁵⁶ **A crescentar doutrina**



enganosa em sua plataforma digital. Nesse contexto, as Empresa Rés deverão adotar as providências cabíveis para atender às demandas dos consumidores, tais como realizar a intermediação entre o consumidor e o fornecedor diante de suas necessidades. Outrossim, compete-lhes não permitir que empresas, como as 1ª e 2ª Rés, que não respeitam a legislação vigente, continuem fazendo uso das suas respectivas plataformas. Todavia, no caso concreto, conforme relatos dos consumidores, as Acionadas não demonstram conduta proativa e diligente para que tais problemáticas sejam sanadas.

4.8 – DA NECESSÁRIA INDENIZAÇÃO PELOS PREJUÍZOS MATERIAIS E MORAIS CAUSADOS AOS CONSUMIDORES.

Em perspectiva inicial, ao negligenciar o direito básico à informação rogado aos consumidores (art. 6º, III, CDC) e o dever de informar adequadamente (art. 31, CDC), as Requeridas incorrem em lesão caracterizada pelo matiz transindividual e de natureza indivisível, provida ao grupo que as citadas Empresas se vinculam, por uma relação jurídica base⁵⁷. Isso posto, depreende-se que restam evidenciados danos coletivos *stricto sensu*. Por outro viés, ao afrontar a força vinculante de que trata o art. 30 do CDC, oferecimento de mercadorias e a não realização da entrega e reembolso dos valores pagos, bem como não dando ensejo, nesses casos, a alguma das hipóteses aduzidas ao art. 35 do mesmo Diploma, as Empresas **FSL BAR E RESTAURANTE LTDA., SAN-TAOS INTERMEDIÇÕES LTDA., JOYO TECNOLOGIA BRASIL LTDA** e **NEXUS PAY LTDA.**, consubstanciam afrontes aos entendidos como direitos individuais homogêneos. No que concerne a estes, Herman V. Benjamin explica serem divisíveis, com titularidade determinável e identificável, porém, por possuírem uma origem comum, foi introduzida, pelo legislador do CDC, no sistema processual brasileiro, a *class action*⁵⁸.

⁵⁷ Observa-se, assim, conformidade com a definição de direito coletivo disposta no CDC, art. 81, II: “interesses ou direitos coletivos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível de que seja titular grupo, categoria ou classe de pessoas ligadas entre si ou com a parte contrária por uma relação jurídica base”.

⁵⁸ MARQUES, Cláudia Lima.; MIRAGEM, Bruno.; BENJAMIN, Antônio Herman. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 6. ed. rev. ampl. e atual. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017, p. 1552.



Cumprе salientar, para mais, que a fornecedora, ao invés de estabelecer diligências, demonstra desídia à reparação dos inúmeros infortúnios que prolata, maculando a boa-fé e uma série de princípios que fundamentam as relações de consumo – tais como a confiança e lealdade –, sobrepondo um caráter injusto e intolerável às suas ações. As Empresas supracitadas veiculam oferta/publicidade enganosa; não prestam as devidas informações e assistência aos consumidores, fazendo com que diversos se sejam afetados com em inveracidades; além de que criam óbices para o estorno que é devido aos lesados.

Caracterizados pela vulnerabilidade fática, jurídica e informacional, cabe aos consumidores vitimados, cujas agruras padecem de insatisfação por fartos períodos de tempo, continuarem nutrindo tentativas inacabáveis de extinguir os infortúnios, bem como o sentimento de irresignação que se mantém adstrito ao seu âmago. Por força dessa conjuntura, ainda, deve ser aplicado, ao caso em concreto, o atual entendimento albergado pelo Superior Tribunal de Justiça: a “Teoria do Desvio Produtivo”, também conhecida como a “Teoria da Perda do Tempo Útil”, na qual se defende que todo o tempo desperdiçado pelos indivíduos, para a solução de problemas gerados por conduta dos fornecedores, constitui dano indenizável.

O “desvio produtivo do consumidor” trata-se do “fato ou evento danoso que se consuma quando o consumidor, sentindo-se prejudicado, gasta o seu tempo vital - que é um recurso produtivo - e se desvia das suas atividades cotidianas - que geralmente são existenciais”⁵⁹ – preleciona Marcos Dessaune. Corroborando este entendimento, destaca-se julgado do Superior Tribunal de Justiça⁶⁰, no qual o Ministro Moura Ribeiro, aplicando aquela teoria, destaca que “o desvio produtivo evidencia-se quando o fornecedor, ao descumprir sua missão e praticar ato ilícito, independentemente de culpa, impõe ao consumidor um relevante ônus produtivo indesejado por este, onerando indevidamente seus recursos produtivos”.

⁵⁹ DESSAUNE, Marcos. *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: um panorama*. Direito em Movimento, Rio de Janeiro, v. 17, n. 1, p. 15-31, 2019. p. 23. Sobre o tema, conferir, ainda: DESSAUNE, Marcos. *Teoria Aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor*. O prejuízo do tempo desperdiçado. 2. ed. rev e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017.

⁶⁰ STJ, REsp nº 1763052/RJ, Rel. Min. Moura Ribeiro, Decisão Monocrática, julgado em 24/09/2018, DJe 27/09/2018.



Destarte, denota-se, dos autos do Inquérito Civil acostado, que os consumidores tiveram que gastar seu precioso tempo para tentar sanar as ilicitudes cometidas pelas Rés. Como se não fosse o bastante, os usuários, mediante a atuação do Ministério Público, na qualidade de legitimado extraordinário e substituto processual – pleiteando direito alheio em nome próprio –, ainda remanescem na tentativa de reparar os danos pela via judicial, seja individualmente ou por meio da presente ação coletiva, repercutindo nas suas atividades rotineiras. Conforme dilucidou a Ministra Nancy Andrichi, por meio do Recurso Especial n.º 1.737.412/SE⁶¹, “o tempo útil e seu máximo aproveitamento são, como visto, interesses coletivos, subjacentes aos deveres da qualidade, segurança, durabilidade e desempenho”, sendo “atribuídos aos fornecedores de produtos e serviços e à função social da atividade produtiva”. **Diante de toda a situação explanada, as ofensas revelam a necessidade de reparação pela perda do tempo útil dos clientes e pelos danos morais sofridos no plano coletivo *stricto sensu*, como será explicitado no próximo tópico.**

4.9 - DO DANO MORAL COLETIVO IMPINGIDO À SOCIEDADE: REFLEXO DA ADOÇÃO DE CONDUTAS INJUSTAS E INTOLERÁVEIS QUE FEREM O CERNE DO SENTIMENTO COLETIVO.

Outrora, no decorrer histórico, não havia uma tutela capaz de reprimir com eficácia as violações impostas à coletividade, porém, a partir da superação da dicotomia do direito público e privado, passou-se a identificar um terceiro gênero, o direito coletivo *lato sensu*. Emergiram, por sua vez, diversos mecanismos jurídicos designados para a proteção deste novo ramo do direito⁶². Esse avanço se mostra fundamental no caso em tela, considerando-se que – como ensina Héctor Valverde Santana – as relações de consumo “não se resumem nas questões individuais”, mas denotam “um caráter essencialmente coletivo, no sentido de transindividualidade”, configurando-se

⁶¹ STJ, Recurso Especial n.º 1.737.412/SE, Rel. Min. Nancy Andrichi, Terceira Turma, julgado em 05/02/2019, DJe 08/02/2019.

⁶² SANTANA, Héctor Valverde *Dano moral no direito do consumidor*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2019, p. 66-67.



“decorrência da própria estrutura da atual sociedade de consumo, centrada na produção em série ou massificada, com igual característica para o consumo de produtos e serviços.”⁶³

Em face desse contexto, o Microsistema Consumerista previu a tutela coletiva, preconizando, no art. 81, que a defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas poderá ser exercida a título coletivo, quando se tratar de interesses ou direitos difusos, interesses ou direitos coletivos (*stricto sensu*), ou interesses ou direitos individuais homogêneos. A Lei Federal n.º 8.078/90, para além, adotou o princípio da reparação integral dos danos, art. 6º, VI, consubstanciando não só o direito à efetiva reparação, mas à efetiva prevenção dos danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos. Sucede, contudo, que as Empresas **FSL BAR E RESTAURANTE LTDA., SANTOS INTERMEDIÇÕES LTDA., NEXUS PAY LTDA., e JOYO TECNOLOGIA BRASIL LTDA.**, ora, acionadas, vêm perpetrando lesões coletivas *stricto sensu*, bem como individuais homogêneas, uma vez que cometem condutas que atentam contra a comunidade e faz-se mister o pleito ensejando reparação.

O dano moral coletivo, que envolve o caso em comento, constata-se como uma modalidade de lesão já definida e deferida pelo Superior Tribunal de Justiça, conforme se observa: “o dano moral coletivo é aferível *in re ipsa*, ou seja, sua configuração decorre da mera constatação da prática de conduta ilícita que, de maneira injusta e intolerável, viole direitos de conteúdo extrapatrimonial da coletividade”⁶⁴. Destarte, Hector Valverde Santana aduz: “(...) define-se o dano moral coletivo como a injusta lesão dos direitos imateriais pertencentes à determinada coletividade, ou seja, é a violação injusta de específico círculo de valores coletivos”. Nessas hipóteses, dispensa-se a prova direta do dano moral coletivo, “porquanto não se configura apenas com a verificação da dor da coletividade, mas presume-se em razão da demonstração do fato violador dos valores coletivos (*damnum in re ipsa*)”⁶⁵.

⁶³ Ibidem, p, 66.

⁶⁴ STJ, REsp n.º 1.517.973/PE, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 16/11/2017, DJe 01/02/2018.

⁶⁵ SANTANA, Héctor Valverde *Dano moral no direito do consumidor*. São Paulo: Revista dos Tribunais, p. 165.



Em sede de observação das condutas das Demandadas, vislumbra-se a ascendência dos fatores que enquadram as vicissitudes, já apresentadas, como matéria que viola os direitos coletivos *stricto sensu* e individuais homogêneos, urgindo, porquanto, a necessidade de discorrer acerca do motivo de tais enquadramentos. Em complemento, note-se o entendimento agregado pelo Superior Tribunal de Justiça, que conclama que “o dano moral coletivo cumpre três funções: a) proporcionar uma reparação indireta à lesão de um direito extrapatrimonial da coletividade; b) sancionar o ofensor; e c) inibir condutas ofensivas a tais direitos transindividuais.”⁶⁶. Por derradeiro, com base no exposto acima, imprescindível frisar que o montante indenizatório, na seara coletiva, a ser fixado, servirá para que se mitigue os males supraditos, mais do que somente exercer função punitiva, estabelece um papel pedagógico-preventivo, sendo, pois, de cunho fundamental a todos que compõem a República Federativa do Brasil.

Denota-se nítido que as condutas da FSL BAR E RESTAURANTE LTDA., SANTOS INTERMEDIações LTDA., NEXUS PAY LTDA., E JOYO TECNOLOGIA BRASIL LTDA., ao cometerem diversas práticas arbitrárias contra uma série de destinatários finais, revelam forte desvalia perante o espírito coletivo. Exige-se, pois, 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”⁶⁷. 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 abusivas⁶⁸. A primeira delas é que funciona como sanção pedagógica, fazendo com que o fornecedor, após ser compelido a pagar altas somas monetárias, que não se confundem com as indenizações individuais

⁶⁶ STJ, REsp 1.586.515/RS. Rel. Min. Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 22/05/2018, DJe 29/05/2018.

⁶⁷ MEDEIROS NETO, Xisto. *Dano Moral Coletivo*. São Paulo: LTR. 2004.

⁶⁸ 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.



dos consumidores, sinta a necessidade de melhor agir⁶⁹. A segunda função encontra assento na “técnica do valor do desestímulo”, assemelhando-se com a natureza da pena de natureza criminal⁷⁰. Portanto, torna-se imperiosa uma condenação cujo valor seja eficaz para preencher as funções mencionadas.

4.10 - DA DESCONSIDERAÇÃO DA PERSONALIDADE JURÍDICA DAS EMPRESAS ACIONADAS (faltam documentos)

A desconsideração da personalidade jurídica consiste no afastamento pontual da diferenciação entre os patrimônios da pessoa jurídica e de seus sócios, de modo a responsabilizá-los pelos débitos da empresa, sempre que for comprovado algum uso indevido do patrimônio desta ou favorecimento pessoal⁷¹. No entanto, não se trata de considerar ou declarar nula a personalidade jurídica da empresa, mas “evitar o abuso ou a fraude, sem comprometer o instituto da pessoa jurídica, isto é, sem questionar a regra da separação de sua personalidade e patrimônio em relação a seus membros”⁷².

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”.

Veja-se que, em consulta ao capital social da **SANTOS INTERMEDIÇÕES LTDA.**, depreendeu-se que está no montante de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais)⁷³. Trata-se de um valor irrisório, cuja integral reparação pelos danos causados aos

⁶⁹ BERSTEIN, *Horacio Luis. Derecho Procesal del Consumidor*. Buenos Aires: La Ley, 2003. p. 45.

⁷⁰ 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.

⁷¹ Sobre 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.

⁷² CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de Direito do Consumidor*. São Paulo: Atlas S.A., 2014, p. 390.

⁷³ Consulta Quadro Societário. Disponível em: https://solucoes.receita.fazenda.gov.br/Servicos/cnpjreva/Cnpjreva_qsa.asp. Acesso em: 27 nov. 2023.



consumidores pode remanescer comprometida em razão de um patrimônio insuficiente da pessoa jurídica. Diante disso, recorrer ao patrimônio dos sócios da SANTOS INTERMEDIações LTDA., afigura-se como uma medida salutar para efetivar o direito à integral reparação dos danos promovida contra os consumidores. Embora os responsáveis pela administração da referida empresa não tenham se manifestado nos autos do Inquérito Civil n.º 003.9.381587/2023, a Junta Comercial do Estado do de Santa Catarina apresentou cópia dos atos constitutivos⁷⁴ da Acionada que permitem identificar a Sra. Fabrícia Guerra Santos como sendo a sua principal controladora. Além disso, em consulta ao número de CNPJ da Ré no sítio eletrônico da Receita Federal também é possível confirmar que a referida pessoa física remanesce como administradora da **SANTOS INTERMEDIações LTDA.**⁷⁵.

Crucial também será a desconsideração da personalidade jurídica da **FSL BAR E RESTAURANTE LTDA.**, nome fantasia **UBAR**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no Cadastro Nacional das Pessoas Jurídicas (CNPJ) sob o n.º 22.457.062/0001-60, sediada na Rua Jacó Velosino, n.º 93, Casa Forte, CEP: 52.061-410, Recife/PE. 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.⁷⁶ 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 das Acionadas, não poderiam jamais, utilizando-se do seu poder de fornecedor, veicular informações falsas acerca dos produtos ofertados, devendo arcar com a indenização dos consumidores e o ressarcimento necessário dos valores pagos. Não se pode admitir que os consumidores sejam lesados

⁷⁴ Conferir Documentos apresentados ao Ministério Público do Estado da Bahia pela Junta Comercial do Estado de Santa Catarina nos Autos ID MP 16442983, págs. 1 a 3.

⁷⁵ Consulta Quadro Societário. Disponível em: https://solucoes.receita.fazenda.gov.br/Servicos/cnpjreva/Cnpjreva_qsa.asp. Acesso em: 27 nov. 2023.

⁷⁶SOUPHANOR, Nathalie. *L'influence du droit de la consommation*, p. 35 e seq.



em seus interesses econômicos pela não entrega do produto adquirido, os quais foram devidamente pagos, em razão da conduta lesiva da empresa. Dessa forma, impõe-se a desconsideração da personalidade jurídica das empresas acionadas, com base no caput do art. 28 da Lei n. 8.078/90 em decorrência da flagrante infração à lei⁷⁷.

Para além disso, de acordo com o § 1º do art. 25 da Lei 8.078/90, havendo mais de um responsável pela causação do dano, todos responderão solidariamente pela reparação. Desse modo, caso haja mais de um responsável pela falha no cumprimento do contrato, isto é, pela não entrega do produto aos CA desconsideração da personalidade jurídica consiste no afastamento pontual da diferenciação entre os patrimônios da pessoa jurídica e de seus sócios, de modo a responsabilizá-los pelos débitos da empresa, sempre que for comprovado algum uso indevido do patrimônio desta ou favorecimento pessoal⁷⁸. No entanto, não se trata de considerar ou declarar nula a personalidade jurídica da empresa, mas “evitar o abuso ou a fraude, sem comprometer o instituto da pessoa jurídica, isto é, sem questionar a regra da separação de sua personalidade e patrimônio em relação a seus membros”⁷⁹.

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”. onsumidores e pelo não estorno e ressarcimento, como a responsabilidade por parte dos representantes comerciais, é indispensável que os agentes respondam solidariamente, no intuito de reparar os danos materiais e morais sofridos pelos consumidores, podendo haver ação de regresso posteriormente, com fim de distribuir os valores da responsabilização.

⁷⁷ Cf.: MARQUES, Claudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. 5. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2019, p. 565. MARQUES, C. L. M. et. al. *Manual do Direito do Consumidor*. 9. Ed., São Paulo: Revistas dos Tribunais, 2021, p. 67. THEODORO JÚNIOR, H. T. *Direito do Consumidor*. 9. ed., Rio de Janeiro: Forense, 2017, p. 89.

⁷⁸ Sobre 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.

⁷⁹ CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de Direito do Consumidor*. São Paulo: Atlas S.A., 2014, p. 390.



2.11 – DOS REQUISITOS LEGAIS QUE GARANTEM A INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA EM FAVOR DA COLETIVIDADE AFETADA.

No plano fático, podem ocorrer desequilíbrios nas relações jurídicas – as quais fazem com que uma das partes tenha muito mais dificuldade em comprovar seu direito do que a outra, ensejando-se a inversão do *onus probandi*. Essa exceção está legitimada, sobretudo, na Lei Federal n.º 8.078/90, em seu art. 6º, VIII, cuja citada prerrogativa se mostra expressa como direito básico do consumidor, quando verossímil as suas alegações ou constado seu estado de hipossuficiência. Com efeito, em face da sua relevância, faz-se salutar exaltar a indubitável desarmonia de forças que envolvem o caso em comento, assim como os outros requisitos necessários para inversão probatória.

Por força do art. 4º, inciso I, do Código Consumerista, todo consumidor é visto como ente presumidamente vulnerável dentro de uma relação de consumo e, assim sendo, na situação em tela, não seria diferente. Conforme leciona Cláudia Lima Marques, “A vulnerabilidade fática é aquela desproporção fática de forças, intelectuais e econômicas, que caracteriza a relação de consumo.”⁸⁰. Já vulnerabilidade jurídica ou científica, como assevera a exímia professora, “É a falta de conhecimentos jurídicos específicos, de conhecimentos de contabilidade ou de economia”.⁸¹

No caso *sub analise*, os consumidores estão cobertos por ambas as premissas exortadas, haja vista que as Empresas, em tela, detêm óbvia superioridade econômica, não apresentam um atendimento digno às demandas consumeristas, muito menos se comprometem a adotar uma conduta diligente e proba, já que praticam uma série de abusividades no mercado de consumo. À vista disso, atribua-se atenção a toda essa conjuntura e resta evidente que os clientes não detêm nenhum poder de “barganha”, restando expostos a diversas irregularidades ocasionadas pelas Acionadas. Nesse sentido, ficam os destinatários finais submetidos, em relação às fornecedoras, às informações errôneas e enganosas ou, ainda, à falta de informações devidas; aos meios de atendimento insatisfatórios, com extrema dificuldade para ter o estorno devido.

⁸⁰ MARQUES, Claudia Lima.; MIRAGEM, Bruno.; BENJAMIN, Antônio Herman. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 6. ed. rev. ampl. e atual. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017, p. 229.

⁸¹ Idem.



Nesse viés, essa nítida disparidade, na relação de consumo, já atribuiria atenção à solicitada inversão do ônus da prova, porém, outros fatos atuam para atribuição concreta dessa prerrogativa, havendo a verossimilhança das denúncias dos consumidores. O conceito de verossimilhança diz respeito àquilo que se coaduna com a verdade, aparenta ser real, ou seja, é necessário que as alegações guardem pertinência com o que é verídico. Tal requisito mostra-se amplamente configurado, haja vista que os **autos do Inquérito Civil, per si, reúne conteúdo probatório suficiente para demonstrar a materialidade dos fatos alegados, destacando-se, também, as reclamações encontradas no sítio eletrônico “Reclameaqui.com.br” no que concerne às multicitadas Empresas.**

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

O Ordenamento Jurídico Brasileiro permite que, em situações nas quais a realização do direito não possa ser postergada até a sentença final do processo, seja concedida, sob forma liminar, a tutela antecipada. A possibilidade de antecipação da tutela advém do entendimento de que “o tempo é concomitantemente inerente à fisiologia do processo e fonte de dano ao autor que tem razão no seu pleito”⁸²; logo é preciso distribuí-lo, de acordo com determinados critérios, ao longo do seu desenvolvimento, visto que, do contrário, corre-se o risco de o autor ser afetado pelo tempo do processo, com evidente violação do princípio da igualdade (arts. 5.º, I, da CF/1988, e 7º do CPC)⁸³.

Segundo Marinoni, a técnica antecipatória tem justamente por função distribuir, de forma isonômica, o ônus do tempo no processo⁸⁴, fundamentando-se, para tanto, dentre outra hipótese, na urgência – circunstância que se enquadra ao pleito desta Ação

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

⁸³ *Ibidem*, p. 239 – 240.

⁸⁴ *Ibidem*, p. 240.



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

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

No caso em tela, as ações das Demandadas, ao adotar práticas deletérias e vilipendiar a legislação vigente, infringem expressas disposições legais – destacadas nesta petição exordial –, configurando o *fumus boni iuris*. Por sua vez, o *periculum in mora* está patenteado na necessidade de inibir, o quanto antes, as referidas práticas abusivas. Há, inexoravelmente, ofensa a direitos legítimos e transgressão aos princípios que norteiam a dinâmica das relações de consumo, posto que as partes Acionadas, por meio de práticas abusivas, atingem inúmeros consumidores. Existe, portanto, fundado receio de dano a caracterizar o perigo resultante da demora na decisão, pois as partes contrárias poderiam continuar prejudicando uma série de destinatários finais.

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

⁸⁶ *Ibidem*, *idem*. (VER PAGINA)

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

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



Diante do exposto, pugna-se pela concessão de **MEDIDA LIMINAR ANTECIPATÓRIA DA TUTELA** pretendida, *inaudita altera parte*, para que, no prazo **legal de 10 (dez) dias úteis**, a contar da intimação da decisão concessiva, sob pena de pagamento de multa diária no valor de R\$ 15.000,00 (quinze 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 Demandadas compelidas, nos seguintes termos:

1) A FSL BAR E RESTAURANTE LTDA e a SANTOS INTERMEDIações LTDA., nome fantasia BETLINK PAGAMENTOS, bem como os respectivos sócios, devem ser condenados ao cumprimento das seguintes obrigações:

- 1.1) Cumprir estritamente a Lei Federal n. º 8.078/90 durante a comercialização de produtos no mercado de consumo, respeitando as normas jurídicas pertinentes, especialmente, a cláusula geral da boa-fé objetiva;**
- 1.2) Prestar informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços ofertados, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem, conforme estabelecem os arts. 6º, III, 30, 31 e 35, do CDC;**
- 1.3) Com o desiderato de cumprir o item 1.2 deste pedido, deve sempre a parte ré disponibilizar, aos consumidores, o código de rastreamento dos produtos adquiridos por esses, possibilitando-lhes a averiguação dos trâmites devidos;**
- 1.4) Informar, aos consumidores, explicando-lhes os motivos atinentes aos casos excepcionais e justificados por caso fortuito externo ou**



força maior, em que vierem a ocorrer atrasos na entrega, em respeito ao art. 6º, III, do CDC, bem como ao vetor da boa-fé objetiva;

- 1.5) Garantir o efetivo encaminhamento dos produtos adquiridos à seus destinatários finais, nos termos do quanto disposto pelos arts. 30, 31 e 35, incisos I a III, da Lei Federal n.º 8.078/90, não lhes gerando falsas expectativas;**
- 1.6) Na hipótese de o vício não ser sanado no prazo máximo de 30 (trinta) dias, deverão conferir, aos consumidores, as alternativas preconizadas pelo art. 18, § 1º, do CDC, quais sejam: i) Substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso; ii) A restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos; iii) O abatimento proporcional do preço. Frise-se que caberá, aos destinatários finais, a escolha quanto à alternativa que considerarem mais profícua;**
- 1.7) Cumprir o quanto disposto nas informações constantes em ofertas e/ou publicidades, veiculadas por quaisquer formas ou meios de comunicação, com relação a produtos e serviços apresentados, visto que estão legalmente obrigados a respeitar as normas jurídicas vigentes;**
- 1.8) Respeitar o direito de o consumidor desistir do contrato, no prazo de 07 (sete) dias, a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, efetivando, de imediato, a devolução dos valores eventualmente pagos, monetariamente atualizados;**



1.9) Dispor de Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) em conformidade com o Decreto Federal n.º 11.034/2022, composto de recursos humanos e materiais compatíveis com as atividades a serem desenvolvidas, providenciando a solução dos problemas gerados em decorrência das práticas arbitrárias supramencionadas, com o fito de não continuar ocasionando transtornos e prejuízos aos destinatários finais de bens.

2) A Empresa NEXUS PAY LTDA. deverá ser compelida ao cumprimento das obrigações, abaixo, elencadas, com base na responsabilidade solidária e objetiva prevista nos art. 7º, parágrafo único, e 25, parágrafo 1º, da Lei Federal n.º 8.078/90:

2.1) A Empresa NEXUS PAY LTDA., antes de atuar como intermediadora de pagamentos para pessoas jurídicas e/ou físicas, que desenvolvem atividades no mercado de consumo, deverá solicitar os antecedentes criminais dos seus gestores, bem como averiguar, nos sítios eletrônicos, destinados ao registro das irresignações dos consumidores, se apresentam perfil idôneo;

2.2) Não continuar atuando como intermediadora de pagamentos para pessoas jurídicas e/ou físicas que descumprem a legislação vigente, causando danos para os consumidores, como se observa com A FSL BAR E RESTAURANTE LTDA e a SANTOS INTERMEDIações LTDA., nome fantasia BETLINK PAGAMENTOS;

2.3) Efetivar o imediato estorno dos valores pagos pelos consumidores que não receberam os produtos ofertados pela FSL BAR E RESTAURANTE LTDA e a SANTOS INTERMEDIações LTDA., nome fantasia BETLINK PAGAMENTOS, que os receberam com vícios ou que



exerceram o direito de arrependimento, respectivamente, nos termos dos arts. 49 e 42, da Lei Federal n.º 8.078;

2.4) Dispor de Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) em conformidade com o Decreto Federal n.º 11.034/2022, composto de recursos humanos e materiais compatíveis com as atividades a serem desenvolvidas, providenciando a solução dos problemas gerados em decorrência das práticas arbitrárias supramencionadas, com o fito de não continuar ocasionando transtornos e prejuízos aos destinatários finais de bens.

3) A Empresa JOYO TECNOLOGIA BRASIL LTDA. (KWAI) deverá ser compelida ao cumprimento das obrigações, abaixo, elencadas, com base na responsabilidade solidária e objetiva prevista nos art. 7º, parágrafo único, e 25, parágrafo 1º, da Lei Federal n.º 8.078/90:

2.1) Empresa JOYO TECNOLOGIA BRASIL LTDA. (KWAI), antes de permitir que pessoas jurídicas e/ou físicas, que desenvolvem atividades no mercado de consumo, utilizem da sua plataforma, para ofertar produtos e/ou serviços, deverá solicitar os antecedentes criminais dos seus gestores, bem como averiguar, nos sítios eletrônicos, destinados ao registro das irresignações dos consumidores, se apresentam perfil idôneo;

2.2) A Empresa JOYO TECNOLOGIA BRASIL LTDA. (KWAI) não deverá permitir que pessoas físicas e/ou jurídicas veiculem, na sua plataforma, oferta/ publicidade enganosa, a fim de captar clientes, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço, e quaisquer outros dados sobre seus produtos e serviços;



2.3) A Empresa JOYO TECNOLOGIA BRASIL LTDA. (KWAI) deverá zelar pela segurança dos usuários de sua plataforma, visto que a disponibiliza para fornecedores de produtos e serviços, cuja operação de maneira enganosa vem gerando danos e transtornos aos seus clientes;

2.4) Deverá cumprir o quanto disposto pelo art. 39, inciso, IV, da Lei Federal n.º 8.078/90, ofertando os seus serviços, de modo a não se fazer valer da fragilidade do consumidor, sobretudo “tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços”, diante do fato de ser uma rede social amplamente acessada por consumidores hipervulneráveis, sobretudo por pessoas idosas e analfabetas.

IV – DO PEDIDO DESTA AÇÃO CIVIL PÚBLICA.

Em caráter definitivo, pugna o Ministério Público pelo julgamento procedente desta demanda, mantendo-se integralmente a medida liminar concedida, sendo a parte adversa também compelida, sob pena de pagamento de multa diária no importe de R\$ 15.000 (quinze mil reais), nos seguintes termos, a:

- 1) Com base no quanto disposto pelo art. 28, caput e parágrafo 5º, da Lei Federal n.º 8.078/90, efetivar a DESCONSIDERAÇÃO DA PERSONALIDADE JURÍDICA das empresas FSL BAR E RESTAURANTE LTDA., nome fantasia UBAR, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no Cadastro Nacional das Pessoas Jurídicas (CNPJ) sob o n.º 22.457.062/0001-60; e SANTOS INTERMEDIações LTDA., nome fantasia BETLINK PAGAMENTOS, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no Cadastro Nacional das Pessoas Jurídicas (CNPJ) sob o n.º 46.655.005/0001-53;**
- 2) Efetivar o pagamento de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), em**



desestímulo e compensação pelos prejuízos extrapatrimoniais coletivos causados à sociedade, valor que deve ser revertido para o Fundo Estadual dos Direitos do Consumidor;

- 3) Concretizar o pagamento de indenização para os consumidores, que sofreram prejuízos materiais e morais, em decorrência das práticas abusivas denunciadas nesta medida judicial coletiva, a serem apurados após o seu julgamento, nos termos do art. 95 da Lei n.º 8.078/90;**
- 4) Devolver, em dobro, os valores indevidamente pagos pelos consumidores, nos moldes do art. 42, parágrafo único, da Lei Federal n.º 8.078/90, de modo atualizado e corrigido;**
- 5) Concretizar o pagamento das despesas, custas e emolumentos processuais, nos moldes do atual Código de Processo Civil Pátrio.**

V – DOS REQUERIMENTOS DESTA LIDE COLETIVA.

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

- a) seja determinada a intimação da parte 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 concretizadas virtualmente, através do endereço eletrônico jsuzart@mpba.mp.br, em face do disposto no art. 180, do atual Código de



**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*

Processo Civil e no art. 199, inciso XVIII, da Lei Complementar Estadual n.º 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 n.º 8.078/90, para conhecimento dos interessados e eventual habilitação no feito como litisconsortes;

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

Atribui-se à presente causa o valor de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), para fins dos efeitos jurídicos processuais cabíveis.

Acompanha esta medida judicial coletiva o Inquérito Civil n.º 003.9.381587/2023, contendo todas as folhas devidamente identificadas pelo Sistema Eletrônico IDEA/MPBA.

Termos em que pede e espera deferimento.

Estado da Bahia, Cidade de Salvador.

Ano 2024, 26 de junho.

Joseane Suzart Lopes da Silva
Promotora de Justiça