

EXCELENTÍSSIMO(A) SENHOR(A) DOUTOR(A) JUIZ(A) DE DIREITO DA ____VARA CÍVEL DA
COMARCA DE CÁCERES/MT.

SIMP 001682-012/2020

O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO, pelo Promotor de Justiça que subscreve a presente, no exercício de suas funções legais e institucionais, vem, com fundamento nos artigos 127 caput e 129, inc. III da Constituição da República Federativa do Brasil, bem como no art. 25, inciso IV, letra “a” da Lei nº 8.625/93 (LONMP); nas disposições da Lei nº 7.347/85 (ACP), propor a presente

AÇÃO CIVIL PÚBLICA COM PEDIDO DE TUTELA DE URGÊNCIA

em face de **LOJAS AVENIDA LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, registrado no CNPJ nº 00.819.201/0052-65, representada por seu representante legal, podendo ser encontrada na Rua Comandante Balduino, nº 300, Centro, município de Cáceres-MT, pelas razões de fato e de direito abaixo articuladas.

01. DOS FATOS.

A presente ação civil pública encontra-se amparada nas informações constantes dos inclusos autos da Notícia de Fato, registrada no SIMP sob o n.º **001682-**



012/2020, que teve por objeto a apuração acerca de inobservância dada aos direitos do consumidor pela LOJAS AVENIDA, no município de Cáceres/MT.

Por meio do Ofício nº 019/2020 – PROCON – Cáceres-MT – CART, chegaram a esta Promotoria de Justiça informações e requerimento de providências quanto às práticas abusivas realizadas pela LOJAS AVENIDA, as quais infringem especificamente o art. 39, da Lei 8078/90.

Em seu bojo, referido Ofício descreve a situação e gravidade das violações praticadas pela LOJAS AVENIDA, descrição essa que merece transcrição:

“(...) evidenciamos que as lojas avenida **prevalece diante da ignorância ou fraqueza dos consumidores**, tendo em vista a idade, saúde, conhecimento ou posição social.

Salientamos que é estarrecedor, a forma como a respectiva loja, conduz a didática de vendas, pois os consumidores são submetidos à **vulnerabilidade**, resultando assim em **compras que não ficam de forma clara e transparente**”. (grifo nosso)

Dessa feita, passamos a analisar detidamente cada violação praticada pela empresa requerida LOJAS AVENIDA no âmbito das suas relações de consumo, senão vejamos a seguir.

02. DAS COBRANÇAS INDEVIDAS.

02.1. DA COBRANÇA DE DÉBITOS QUITADOS.



Sede das Promotorias de Justiça de Cáceres-MT – End: Rua dos Scaff, n.º 28 – Bairro Cavallhada
Cáceres-MT – CEP 78216-180



Telefone: (65) 3222-3441



www.mpmmt.mp.br

A LOJAS AVENIDA realiza cobranças indevidas aos consumidores, inclusive de valores quitados e por meio de faturas de cartão de crédito sequer solicitados pelos consumidores.

Entre os principais prejuízos resultantes de tais cobranças, encontra-se a inscrição do nome dos clientes no cadastro de inadimplentes por dívidas jamais devidas.

A situação explicitada pode ser observada, a título de exemplo, em reclamação de FA 51.030.001.19-0001636, realizada por Aparecida Martins de Jesus:

“A consumidora compareceu a essa coordenadoria na data (26/09/2019) relatando que está recebendo cobranças indevidas da reclamada Lojas Avenida e por conta disso seu nome se encontra negativado. A consumidora alega que a compra realizada fora quitada visto que a compra que a mesma realizou foi na data (22/02/2019) no valor total de 162,97 ao qual realizou um pagamento no cartão de débito de R\$ 80,00 e o restante de valor R\$ 82,97 fora dividido em 2 vezes de R\$ 52,56.

Na data 25/02/2019 a consumidora retornou à loja para realizar troca de um produto foi onde um atendente realizou e lhe entregou outra descrição de compra onde o valor dos itens trocados fora de R\$ 109,98 ao qual houve um crédito de R\$ 102,98 e restando para pagamento o valor de R\$ 7,00 que foi pago em dinheiro.

Mas ocorre que na data 11/03/2019 houve um pagamento de R\$ 103,18 direto na loja reclamada, diante de tal situação, esta



entrou em contato com a reclamada para negociar a dívida na qual a consumidora não tem ciência, mas não obtivemos êxito.

No dia seguinte a consumidora retornou (27/09/2019) para tentarmos ligar para a reclamada Lojas Avenida e após uma hora tentando resolver a situação, falamos com os atendentes Taiane, Luana (Protocolo – 12795865) e Daniel (10:25), entre tentativas e ligações encerradas inesperadamente (sem retorno), fomos informados pelo Daniel que há em aberto uma compra no valor de (R\$ 127,46) a qual a reclamante desconhece.

Pela Luana fomos informados de que as cobranças foram canceladas, porém para cancelamento do cartão transferiu para outro setor, ao qual a ligação foi encerrada sem resposta. ”

Do presente caso, percebe-se não apenas o débito indevido cobrado da consumidora, como também a negativação do seu nome e o custoso cancelamento da dívida indevida, não restando êxito no cancelamento de seu cartão de crédito, tendo a ligação (que foi realizada junto ao Procon) encerrada sem resposta.

Vale mencionar outro caso que demonstra precisamente a ingerência por parte da empresa requerida quanto ao controle dos pagamentos realizados pelos consumidores. Em reclamação de FA nº 51.030.001.19-0002029, realizada por Rosineide Florentino da Silva Lacerda, tem-se o seguinte:

“A consumidora compareceu a essa coordenadoria na data de 03/12/2019, relatando que fez compras com a reclamada a qual já quitou sua dívida, porém a reclamada continua cobrando. A consumidora entrou em contato com o gerente da loja, o qual



informou que realmente a consumidora já havia quitado conforme comprovantes, porém a reclamada não havia dado baixa;

A consumidora pagou novamente a conta que já havia quitado e mesmo assim continua recebendo ligações de cobrança. A consumidora relata que perdeu seu emprego de empregada doméstica por receber frequentes ligações da reclamada. ”

Dessa análise, nota-se o descontrole da loja requerida, que não faz constar em seu sistema o pagamento realizado pelos clientes, obrigando-os a passar por situações no mínimo constrangedoras, resultante de constantes cobranças.

Exemplo é próprio caso supra, onde a consumidora em questão chegou a perder sua fonte de renda por conta das cobranças, isso sem mencionar o fato de ter pago a dívida duas vezes, causando seu prejuízo e enriquecimento sem causa da empresa.

02.2. DO PARCELAMENTO

Uma das principais ocorrências apontadas via PROCON/MT é no que se refere ao parcelamento do pagamento, onde a loja mencionada insere parcelas além das combinadas com os clientes, resultando no pagamento de maiores juros, o que caracteriza a má-fé por parte das Lojas Avenida.

Dando como exemplo FA Nº 51.030.001.19-0000380, reclamação feita por Simar de Jesus Campos Cruz, a consumidora manifesta intensão de realizar parcelamento SEM JUROS, sendo informada que isso seria possível se parcelasse em até 04 (quatro) vezes. Entretanto, quando do primeiro pagamento, o valor da parcela era alto e, ao pedir informações, foi justificada a incidência de juros e encargos.





“Consumidora relata que no dia 23/11/2018 fez uma compra na reclamada no valor de R\$ 625,92 (seiscentos e vinte e cinco reais e noventa e dois centavos), perguntou em quantas vezes poderia dividir sua compra sem cobrança de juros, a atendente informou que até em 04 vezes seria sem juros, contudo a consumidora solicitou que fosse dividido em 04 vezes SEM JUROS.

Acontece que quando a consumidora foi fazer o primeiro pagamento, o valor da parcela estava alto, procurou informações e foi informada que seria uns acréscimos de juros e encargos”.

O caso acima relatado não é isolado, situação idêntica foi relatada pela consumidora Elizabete Ferreira de Oliveira, em FA Nº. 52.030.001.19-0000483, senão vejamos:

“Consumidora informa que no mês de novembro/2018 fez uma compra na reclamada no valor de R\$ 325,00 (trezentos e vinte cinco reais), informa que solicitou para que a atendente dividisse em 03 vezes de R\$ 108,00 (cento e oito reais) para não gerar juros, que as parcelas seriam para dezembro, janeiro e fevereiro.

Porém, quando foi fazer o pagamento da primeira parcela, foi informada que suas parcelas só seriam geradas em janeiro, com isso gerando juros para a consumidora com o valor de R\$ 178,00 (cento e setenta e oito reais). Suas faturas encontram-se pagas.”

Isso demonstra, por si só, a péssima prestação de informações dadas pela própria loja a seus clientes, levando-os a erros e obrigando-os ao pagamento de juros, que desde o princípio, os consumidores visavam evitar. Resultado: lesão e falta de



confiança, o que se conclui pelo simples fato de se dirigirem ao PROCON para fazer reclamações do ocorrido além da verossimilhança de suas alegações.

02.3. DA INCLUSÃO INDEVIDA DE TAXA SEGUROS.

Em prosseguimento, outra problemática relatada pelos consumidores através do PROCON/MT foi a inclusão mensal de taxa de “seguros” nas faturas de cartão de crédito, sem quaisquer informações, tão pouco oferecimento de meios do consumidor concordar ou não com a mesma (cobrança), restando aos clientes contestar os valores na própria loja, o que não demonstrava efetividade, sendo necessária a intervenção do PROCON.

Dessa forma, resta demonstrada a abusividade da loja não apenas no que se refere às cobranças indevidas ou não informadas, mas também ao tratamento dado aos clientes quando da contestação de referido valor.

Tal situação é demonstrada sucintamente em FA Nº. 51.030.001.19-0002082, que apresenta a reclamação realizada pelo consumidor JOÃO MIGUEL DE OLIVEIRA ao PROCON/MT. Vejamos o teor da reclamação mencionada:

“O consumidor compareceu nesta coordenadoria para reclamar sobre uma compra em 10/10/2019 no valor de R\$ 331,94 (trezentos e trinta e um reais e noventa e quatro centavos) e não foi informado sobre os seguros que estão sendo cobrados nas faturas mês a mês.

Tentamos entrar em contato com a mesma e não obtivemos sucesso, o reclamante então retornou à loja para solicitar o



extrato detalhado e a reclamada negou alegando que o site não permite impressão do extrato detalhado, somente do último pagamento.”

Em prosseguimento, quanto à cobrança de valores de seguros, conforme se observa de FA Nº 51.030.001.19-000056, feita por ADELINA RIBEIRO DOS SANTOS, a LOJAS AVENIDA não apenas a realiza sem sua anuência, como também não esclarece ao mesmo sobre do que se trata tal seguro, motivo da cobrança, a qual merece transcrição.

“A consumidora compareceu nessa coordenadoria relatando que fez uma compra na reclamada.

A reclamante afirma que efetuou todo o pagamento da compra, porém, no mês passado, fevereiro/2019, a consumidora foi fazer uma compra na reclamada, e lhe foi informado que ela possuía um débito no valor de R\$ 56,08 (cinquenta e seis reais e oito centavos), a consumidora questionou sobre o que se tratava esse débito, e descobriu que é um seguro, não informaram sobre o que se tratava esse seguro, apenas informou que havia um seguro.

Diante o exposto requer o cancelamento desse seguro, o abatimento desse débito que se encontra em aberto indevidamente, bem como o cancelamento do cartão que possui com a loja reclamada. ”

Diante os relatos expostos, constata-se a necessidade de tratar acerca do teor de tais seguros, bem como a deficiência quanto a prestação de informações aos consumidores sobre sua cobrança.



02.3.1. DO SEGURO OFERECIDO PELA LOJAS AVENIDA.

Conforme justificativa apresentada pela LOJAS AVENIDA, em FA Nº 51.030.001.19-0001246, constata-se a cobertura de seguro cobrado indevidamente aos consumidores.

Na página 13 do procedimento mencionado apresenta a seguinte tabela:

COBERTURAS	CAPITAL SEGURO
MA - MORTE ACIDENTAL	R\$ 1.000,00
PERDA E ROUBO CARTÃO	R\$ 500,00
COMPRA OU SAQUE COM COAÇÃO	R\$ 500,00
BOLSA PROTEGIDA	R\$ 500,00

Importante frisar a condição um tanto utópica para que o consumidor faça uso do seguro “Bolsa Protegida”, que conforme informações apresentadas pela empresa requerida, se baseia na apresentação da nota fiscal da bolsa para recebimento do valor total do capital segurado, bem como roubo com rompimento de barreira.

Segundo o contrato apresentado:

“A não apresentação da nota fiscal para a bolsa ou para a carteira, implicará a limitação da indenização em R\$ 100,00. A cobertura se aplica apenas em caso de roubo mediante rompimento ou destruição de obstáculos ou o roubo do bem, não há cobertura para simples desaparecimento ou perda do bem segurado.”



Dessa feita, não basta a cobrança do serviço sem o simples conhecimento do consumidor, como também lhe são impostas diversas barreiras para usufruir do benefício que paga.

Ou seja, não é suficiente o empecilho de seu desconhecimento, sendo-lhe imposto cláusulas de realização improváveis para sua indenização, uma vez que, afinal, quem guarda nota fiscal de uma simples bolsa ou carteira? Uma circunstância que, embora não seja impossível, é pouco comum cotidianamente.

02.3.2. DA FALTA DE INFORMAÇÃO ACERCA DO SERVIÇO DE SEGUROS.

Em que pese a utopia das cláusulas de benefício dos referidos seguros, o que se reivindica na coordenadoria do PROCON é o fato de a LOJAS AVENIDA não informar ao consumidor a possibilidade de sua cobrança, que é surpreendido quando do pagamento da primeira parcela de sua fatura.

Dessa feita, se a simples comunicação da cobrança não é realizada aos clientes da empresa, pode-se concluir que o esclarecimento das hipóteses para se beneficiar do serviço também não é realizado, levando o consumidor, dessa forma, a pagar por algo que jamais irá utilizar, **pelo simples fato de não ter conhecimento da existência do benefício que paga mensalmente.**

Diante o exposto, deixando a loja de informar a cobrança, e suas hipóteses de beneficiamento, bem como a existência do serviço “contratado” pelo consumidor, a empresa se beneficia de forma injusta, recebendo o valor das taxas, sem nunca, provavelmente, efetuar a contraprestação aos contratantes.



02.4. DA COBRANÇA DE CARTÃO DE CRÉDITO NÃO SOLICITADO.

Como se constata dos procedimentos administrativos realizados pelo PROCON, a empresa requerida realiza, também, a cobrança de faturas de cartão de crédito aos consumidores, sem a mera solicitação dos mesmos quanto ao serviço.

Em FA Nº 51.030.001.19-0000386, a consumidora DAIANE RAMOS OLIVEIRA, relata o que se segue:

“A consumidora relata que no dia 07/01/2019 fez uma compra na reclamada e pago à vista. Porém, foi feito um cartão em seu nome, e chegou uma fatura em sua residência no valor de R\$ 86,35 (oitenta e seis reais e trica e cinco centavos). A consumidora alega que a fatura é indevida.”

Vale mencionar que, conforme a fatura do cartão de crédito anexado pela consumidora em sua reclamação junto ao PROCON, estão descritas diversas cobranças que também não foram autorizadas pela cliente.

Ora, se a cliente sequer solicitou o serviço de cartão de crédito junto à empresa requerida, também não concordou com a cobrança de taxas de sorteios, seguro casa e bolsa protegida. Vejamos a descrição dos valores cobrados em fatura:

07/01/2019	COMPRA A VISTA AVENIDA 39	R\$ 9,99
07/01/2019	SABADÃO PREMIADO	R\$ 49,90
08/01/2019	SEGURO CASA +	R\$ 12,99
08/01/2019	DEB SEGURO PROT SORTE	R\$ 4,49
08/01/2019	SEGURO BOLSA PROTEGIDA	R\$ 3,99
08/01/2019	TARIFA ANUIDADE DIFERENCIADA	R\$ 4,99



Observe-se que o valor da compra à vista realizada pela consumidora, relatado em fatura, consta em R\$ 9,99 (nove reais e noventa e nove centavos), enquanto o valor total da fatura apresentado consta aproximadamente em 10 vezes essa quantia, em razão de cobrança de taxas de seguro e de sorteios.

02.5. DO BÔNUS DE CELULAR

Identificou-se também outro tipo de cobrança realizada através de fatura de cartão de crédito, consubstanciada em bônus de celular, sendo essa feita sem a concordância do consumidor, que apesar de teoricamente beneficiado, não se interessa pelo serviço que lhe foi cobrado.

O relato do exemplo supracitado se encontra em FA Nº 51.030.001.19-0001246, senão vejamos a reclamação realizada pela consumidora MAFALDA PROFETA DA SILVA:

“A consumidora procurou esta coordenadoria dia 26/07/2019, alegando que está sendo cobrada por débitos indevidos, haja visto que a mesma já quitou todos os valores referentes a sua compra, e que já tem dois meses que paga valores referentes a um bônus de celular, serviço que a reclamante já solicitou o cancelamento.

Neste mês, a mesma pela terceira vez recebeu uma cobrança no valor de R\$ 29,82 (vinte e nove reais e oitenta e dois centavos),



referente a cobrança de benefícios como seguros, créditos promocionais entre outros tantos que desconhece a contratação e deseja a restituição, uma vez como citado anteriormente, a reclamante requereu presencialmente o pedido de cancelamento de cobranças indevidas, todavia não foi executado.

Em contato com a reclamada, no setor responsável pelo atendimento ao setor responsável aos Procons, respectivamente (65) 3316-7955 com Leidiane e (65) 3316-7930 e Elisângela, mas ambas tentativas foram frustradas e não obteve êxito. (...)”

No caso em análise, insta salientar que a empresa requerida se limita a alegar o consentimento nas variadas cobranças realizadas. Entretanto, realizou, na oportunidade, o cancelamento do débito que ela própria alegou ser correto, o que, a princípio, revela certa incoerência.

02.6. DA COBRANÇA DE SORTEIOS MENSAIS.

Dando continuidade aos relatos sobre as cobranças indevidas, foram registradas diversas reclamações acerca da cobrança referente a um sorteio mensal, realizado sem o conhecimento e consentimento do consumidor, isso além da cobrança de fatura de cartão de crédito que não possui.

A situação relatada por ANTONIO LICA em FA Nº 51.030.001.19-0000323, merece transcrição:

“O consumidor compareceu nessa coordenadoria relatando que fez uma compra de dois relógios na reclamada, e que parcelou



em 10 (dez) vezes. O mesmo alega que estão cobrando, sem sua autorização, um sorteio que acontece todo mês, bem como cobram um referido cartão, contudo, o reclamante não obtém em mãos este cartão”.

No caso em tela, tem-se que, novamente, a empresa se utiliza do desconhecimento dos consumidores para efetuar cobranças, as quais são realizadas das mais variadas formas, e em alguns casos, feitas conjuntamente.

02.7. DOS JUROS ABUSIVOS.

Em FA Nº 51.030.001.19-0000474, o consumidor RODRIGO MARQUES DA SILVA OLIVEIRA retrata abusividade de juros, parcelando compra em determinado valor, mas sendo cobrado valor superior, que atendimento para contestação foi preterido, não sendo seu pedido sequer enviado.

Vejamos:

“O consumidor compareceu nessa coordenadoria relatando que fez uma compra na loja reclamada e parcelou essa compra em 5 x R\$ 49,99 (quarenta e nove reais e noventa e nove centavos) sem juros. Porém a reclamada fez o parcelamento com juros de R\$ 102,44 (cento e dois reais e quarenta e quatro centavos), ficando assim as parcelas em 5x de R\$ 70,48 (setenta reais e quarenta e oito centavos).

No mesmo momento, o consumidor questionou a atendente Larissa, do porquê desse valor tão elevado, no momento a



atendente informou que iria fazer um procedimento para contestação dos juros.

Quando o consumidor compareceu na loja reclamada, novamente para obter resposta da contestação dos juros, foi-lhe informado que o pedido nem havia sido enviado. ”

Dessa feita, revela-se a completa arbitrariedade da empresa requerida, que aumenta sem qualquer justificativa, o valor da parcela com acréscimos de juros que não ficaram acordados quando da compra e escolha da forma de pagamento.

02.8. DA INEFETIVIDADE DO ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR VIA SAC.

Consta enfatizar, nesse momento, o atendimento dado pelo SAC da referida empresa, que em certo caso, especificamente em FA Nº 51.030.001.19-0001294, foi dado encerramento à ligação sem finalizar o atendimento, ou seja, demonstrando claro desinteresse em proceder com o cancelamento do próprio cartão de crédito, causando justificável aborrecimento aos consumidores que simplesmente não desejam mais o serviço.

Vejamos o teor da reclamação realizada pelo consumidor NELSON CORREA DA COSTA:

“O consumidor procurou esta coordenadoria no dia 02/08/2019, relatando que fez duas compras na reclamada Lojas Avenida, somando o valor de aproximadamente R\$ 880,00, fez pagamentos que somam o valor de R\$ 983,00, porém a reclamada alega que ainda há débitos.



Foi feito um acordo para pagar em quatro parcelas de R\$ 120,60. A primeira parcela paga foi no valor citado em 05/06/2019, porém ao procurar a reclamada para fazer o próximo pagamento, foi-lhe informado que a parcela tem o valor de R\$ 235,00, recusado pelo consumidor, pois o acordo não foi esse.

Em contato com a reclamada, a atendente Natália nos informou os telefones, que tentamos entrar em contato sem sucesso. Em atendimento no número 08006476150, a atendente Taiane (protocolo 12241271) nos informou que foram gerados juros (abusivos), que o consumidor tem que efetuar o pagamento.

Pedimos o cancelamento do cartão, que foi confirmado pelo consumidor via telefone e houve tentativa de continuidade do cartão, irritando o consumidor que é um senhor idoso.

Nos foi informado que há (apesar dos pagamentos), em aberto o valor de 473,74) abusivo, pois somando os pagamentos, a dívida já foi paga com juros. Na tentativa de negociar os valores a atendente Taiane encerrou a ligação sem encerrar o atendimento”.

Do relatório acima, constata-se não apenas a cobrança de juros abusivos, como também a não efetividade do atendimento ao cliente, uma vez que precisa realizar várias tentativas para conseguir entrar em contato, e quando consegue contato com a Central de Atendimento, tem o telefone literalmente “desligado em sua cara”.





Vale ressaltar que tal conduta é realizada em ligação realizada pelo próprio PROCON, fato que leva a indagar: **que tipo de atendimento é dado aos consumidores que não se dirigem ao PROCON?**

Dessa forma, o SAC não se limita a não resolver o problema dos consumidores de forma ríspida e impessoal, como também oferece óbices aos pedidos legítimos de cancelamento de determinado serviço.

Cumprе salientar que a contratação do serviço de cartão de crédito é realizada na própria LOJAS AVENIDA, entretanto, como claro meio de impedir ou dificultar o cancelamento do mesmo, os consumidores são encaminhados ao SAC (atendimento telefônico) o que não resolve seus problemas, dando assim continuidade às abusividades sofridas.

02.9. DOS CONTRATOS.

De outro giro de análise, vale ressaltar a obscuridade presente nos contratos assinados pelos consumidores, que não indicam precisamente os valores que lhes serão cobrados, nem as possíveis restrições que podem vir a ser realizadas, sendo os mesmos de complicada compreensão a técnicos jurídicos, quanto mais a pessoas leigas e mais simples.

Colha-se breve transcrição do contrato apresentado pela empresa requerida, quando da reclamação feita junto ao PROCON pelos consumidores:

“ As disposições aqui referidas são uma breve descrição do produto. Restrições se aplicam. Para maiores informações, consulte as condições gerais do seguro a disposição no site



www.lokiomarine.com.br. O plano de seguro também pode ser consultado no site da SUSEP.

(...)”

Como se pode perceber, todas as condições de uso e informações que deveriam ser dadas no momento da assinatura do contrato constam em site, que, a priori, não são acessados pelos consumidores mais humildes. Sendo assim, um sistema, incluindo-se o contrato, de confusa compreensão e ausência total de informações prestadas aos consumidores.

03. DA FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA.

3.1. DA VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR

O direito do consumidor, conquanto disciplina transversal entre o direito privado e o direito público, tem como objeto a proteção dos direitos individuais e coletivos da parte hipossuficiente nas relações de consumo.

Sob tal prisma, a Constituição Cidadã trouxe em seu bojo uma considerável mudança no que diz respeito a tal ramo: fez com que os Direitos do Consumidor emergissem no Brasil, estabelecendo diretrizes ao Estado no tocante à atuação nas relações privadas, com esboço na efetiva proteção dos consumidores.

Nesse ínterim, o contexto de vulnerabilidade do consumidor está inserido no artigo 4º da Lei 8.078/1990, que dispõe:



“Art. 4º. A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

I – reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo; ”

Dito de outra forma, o Código de Defesa do Consumidor veio amparar a parte mais fraca nas relações jurídicas de consumo, apresentando-se marcadamente protetivo, daí que mais que justificadas determinadas ferramentas que reequilibrem a relação fornecedor/prestador X consumidor, já tão desequilibrada na prática.

3.2. BOA FÉ E EQUILÍBRIO NAS RELAÇÕES ENTRE CONSUMIDORES E FORNECEDORES

A boa-fé constitui um dos princípios basilares das relações de consumo e consiste no dever de lealdade e honestidade recíprocas que devem ter o fornecedor e o consumidor, um com o outro. Trata-se de uma regra de conduta a fim de se estabelecer o equilíbrio nas relações de consumo.

Constitui, assim, cláusula implícita e obrigatória de todo contrato de consumo, que deve se manifestar antes, durante e após a relação estabelecida entre consumidor e fornecedor.

Com efeito, dispõe o CDC que:

“Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o res-



peito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

(...)

III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na **boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;** ” (Grifamos)

Percebe-se, pois, que, diante da prática pela empresa requerida, há desconformidade entre a conduta e a boa-fé que se manifesta **pré-contratualmente**, quando a empresa parcela as compras de forma excessiva, sem solicitação e conhecimento do consumidor.

A consumidora MARIA DE FÁTIMA ALMEIDA DE MORAES, em FA Nº 51.030.001.19-0000347, deixa claro a má-fé da loja requerida:

“A Consumidora relata que no dia 23/12/2018 fez uma compra na reclamada no valor de R\$ 461,84 (quatrocentos e sessenta e um reais e oitenta e quatro centavos). (...)

A consumidora solicitou parcelamento em 5x sem juros, ao qual ficariam cinco parcelas no valor de R\$ 92,35 (noventa e dois reais e trinta e cinco centavos). Entretanto, chegou uma fatura para a consumidora no valor de R\$ 138,96 (cento e trinta e oito reais e noventa e seis centavos).



Insta salientar que foi feita uma reclamação na loja para com a gerente, advinda da reclamante que fosse solucionado o problema, contudo o gerente não solucionou o objeto da lide em questão”.

Durante a **vigência do contrato**, uma vez que o consumidor contratou um serviço que lhe é desconhecido, tendo como consequência a sua não utilização, caso necessite, do mesmo. Já **após a contratação**, a empresa requerida impõe obstáculos, ludibriando o consumidor para que o mesmo não exerça o seu direito de desistência.

Já o equilíbrio de direitos e deveres equivale à paridade de prestações que uma parte deve ter para com a outra, ou seja, o fornecedor não pode estabelecer vantagens para si que coloquem o consumidor em manifesta desvantagem.

Cláudia Lima Marques, discorrendo sobre a redação e execução dos contratos relativamente à boa-fé, ensina que:

“O Código de Defesa do Consumidor impõe para as relações envolvendo prestação de serviços onerosos no mercado um patamar mínimo de boa-fé objetiva nesses contratos e relações de consumo (art. 4º, III, do CDC).

Boa-fé significa aqui um nível mínimo e objetivo de cuidados, de respeito e de tratamento leal com a pessoa do parceiro contratual e seus dependentes. Este patamar de lealdade, cooperação, informação e cuidados com o patrimônio e a pessoa do consumidor



são impostos por norma legal, tendo em vista a aversão do direito ao abuso e aos atos abusivos praticados pelo contratante mais forte, o fornecedor, com base na liberdade assegurada pelo princípio da autonomia privada. ”

Assim, a prática comercial da requerida, além de violar a boa-fé, não respeita o equilíbrio da relação entre as partes envolvidas no negócio comercial, impondo ao consumidor um pagamento por serviços que ele sequer sabe que possui, atribuindo ao valor inicialmente compactuado valores extras, proveniente de juros e multas.

A má-fé por parte da requerida frente aos consumidores, constata-se, conforme os depoimentos prestados juntos ao órgão de proteção (PROCON), no parcelamento excessivo, em que, apesar de devidamente expresso pelo consumidor a quantidades de parcelas desejadas, o mesmo não tem sua opção respeitada, por silenciosa arbitrariedade da loja.

Ora excelência, estamos sujeitos a várias negociações diárias, ocupando o papel de consumidor, e para isso não há qualquer tipo de requisito, motivo este que faz com que a parte detentora do poder (fornecedor) se sobreponha às fragilidades do cliente, usando da má-fé para alterar convenções orais em benefício próprio.

Não obstante os argumentos já elencados acima, ainda mais grave é a escusa das empresas requeridas frente as reclamações dos consumidores, com justificativas genéricas que se baseiam em contratos obscuros, alegando ciência dos consumidores quanto aos valores cobrados, numa clara tentativa de se desvencilhar da problemática em questão.

03.3. DO DEVER DE INFORMAÇÃO



Sede das Promotorias de Justiça de Cáceres-MT – End: Rua dos Scaff, n.º 28 – Bairro Cavallhada
Cáceres-MT – CEP 78216-180



Telefone: (65) 3222-3441



www.mpmmt.mp.br

A Lei n. 8.078/90, expressa claramente como um direito básico do consumidor **a informação**. Veja-se:

“Art. 6º. São direitos básicos do consumidor:

(...)

III – a 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; ”

E a informação adequada e clara é a pedra angular do Diploma Consumerista, erigindo-se como direito subjetivo básico, que confere ao consumidor o poder de praticar o ato de consumo como resultado de processo de escolha livre e consciente. Já o fornecedor tem o dever de prestar informações quanto ao conteúdo das obrigações que o consumidor estará contraindo.

Nelson Nery Júnior⁴, discorrendo sobre o tema, dispõe:

“ (...) o fornecedor deverá ter a cautela de oferecer oportunidade ao consumidor para que, antes de concluir o contrato de consumo, tome conhecimento do conteúdo do contrato, como todas as implicações consequenciais daquela contratação no que respeita aos deveres e direitos de ambos os contratantes. Não sendo dada essa oportunidade ao consumidor, as prestações por ele assumidas no contrato, sejam



prestações que envolvam obrigação de dar como de fazer ou não fazer, não o obrigarão. ”

Assim, a informação passou a ser componente necessário do produto e do serviço, que não podem ser oferecidos no mercado de consumo sem ela. Destaque-se o artigo 31 do Código de Defesa do Consumidor, o qual também dispõe sobre o dever de informação:

“Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores. ”

No caso em exame, **não há nenhuma informação** acerca da quantidade correta de parcelas na relação de consumo. Assim, não há como se falar em informação “correta, clara e precisa”.

Existe por parte da demandada uma omissão deliberada no sentido de fazer o consumidor contratar um serviço onde as informações lhe são negadas, e, caso o contratante questione a existência do parcelamento extensivo não consentido junto à empresa requerida, obtém informações omissas, cabendo mencionar a possibilidade de locupletamento ilícito da empresa.

03.4. DAS PRÁTICAS E CLÁUSULAS ABUSIVAS



Sede das Promotorias de Justiça de Cáceres-MT – End: Rua dos Scaff, n.º 28 – Bairro Cavallhada
Cáceres-MT – CEP 78216-180



Telefone: (65) 3222-3441



www.mpmg.mp.br

O Código de Defesa do Consumidor (Lei n. 8.078/90) traz em seu bojo, de modo exemplificativo, as chamadas práticas abusivas. A conduta da empresa requerida configura violação direta ao art. 39, inciso III, pois entrega ao consumidor produto ou serviço sem solicitação prévia, conforme já demonstrado anteriormente e, por isso, deve sofrer suas consequências jurídicas.

Prática abusiva é a conduta que fere “os alicerces da ordem jurídica, seja pelo prisma da boa-fé, seja pela ótica da ordem pública e dos bons costumes”.

A Lei n. 8.078/90 trouxe um rol exemplificativo das chamadas práticas abusivas, com a finalidade de proteger o consumidor, e, verificada a sua ocorrência no caso concreto, se torna capaz de anular a relação de consumo estabelecida.

Tendo em vista referido o rol, é nítido que a conduta da requerida viola diretamente o consumidor, tendo em vista que entrega produtos ou serviços sem solicitação prévia, além de se prevalecer de sua fraqueza, considerando sua vulnerabilidade.

Assim, conforme já exaustivamente demonstrado, a prática de cobrança indevida colide frontalmente com o sistema de proteção ao consumidor, razão pela qual, a contratação sem a anuência do usuário é nula de pleno direito, a teor do que estabelece o inciso XV, do art. 51:

“Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

(...)





XV – estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor;”

Com efeito, cabe mencionar, ainda, que a prática perpetrada pela demandada é extremamente lesiva ao consumidor, por se tratar de uma venda obscura, dissimulada, que verdadeiramente causa lesão aos consumidores, além das infinitas dificuldades em reaver o que lhes é de direito, acabam tendo em si reforçados os sentimentos de vulnerabilidade e impotência.

Exemplo dessas dificuldades, como já mencionado, ocorre, principalmente, no próprio SAC da empresa, que, conforme reclamações junto ao PROCON, leva o consumidor à completa exaustão numa tentativa de simplesmente cancelar o cartão de crédito que não solicitou ou não mais deseja.

Através do SAC, os atendentes insistem com a manutenção do serviço com os consumidores, ocorrendo, como relatado, o encerramento das chamadas telefônicas sem resolver o problema ou sem finalizar o atendimento, sendo esse interrompido, o que leva a crer que a empresa requerida realiza uma recusa “tácita” às solicitações de cancelamento dos contratantes.

Foi o relatado em FA Nº 51.030.001.19-0001294, mais especificamente nos seguintes parágrafos:

“(…)

Pedimos o cancelamento do cartão, que foi confirmado pelo consumidor via telefone e houve tentativa de continuidade do cartão, irritando o consumidor que é um senhor idoso.



Nos foi informado que há (apesar dos pagamentos), em aberto o valor de 473,74) abusivo, pois somando os pagamentos, a dívida já foi paga com juros. Na tentativa de negociar os valores a atendente Taiane encerrou a ligação sem encerrar o atendimento”.

Daí a necessidade de, em primeiro lugar, cessar a conduta lesiva praticada pela requerida, e, após, reparar o dano sofrido. Nesse sentido, coaduna o Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso:

RECURSO DE AGRAVO DE INSTRUMENTO – AÇÃO CIVIL PÚBLICA —VENDA “CASADA” DE SEGUROS E GARANTIAS, PRODUTOS OU SERVIÇOS– DIREITO DO CONSUMIDOR A INFORMAÇÃO ADEQUADA E CLARA SOBRE DIFERENTES PRODUTOS E SERVIÇOS – LIMINAR DEFERIDA – REQUISITOS – PRESENÇA – DECISÃO MANTIDA – RECURSO DESPROVIDO. Demonstrado nos autos os requisitos para a concessão da liminar na ação civil pública, quais sejam, o “fumus boni iuris”, materializado na redação do art. 6º, inc. III, do Código de Defesa do Consumidor, que assevera ser direito do consumidor “a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem”, a qual aparentemente está sendo afrontada pela parte requerida, e o “periculum in mora”, consistente no fato de que a garantia estendida deve ser mera consequência de prática comercial transparente e



clara, devendo ser facultada, e não imposta, ao consumidor, impõe-se a manutenção da decisão agravada. (TJMT; AI 52552/2015, DESA. NILZA MARIA PÔSSAS DE CARVALHO, SEGUNDA CÂMARA DE DIREITO PÚBLICO E COLETIVO, Julgado em 13/10/2015, Publicado no DJE 20/10/2015)

03.5. DO DANO MORAL COLETIVO

A concepção do dano moral coletivo não pode estar mais presa ao modelo teórico da responsabilidade civil privada, de relações intersubjetivas unipessoais. Tratamos, nesse momento, uma nova gama de direitos difusos e coletivos, necessitando-se, pois, de uma nova forma de sua tutela.

Com base no art. 5º, inciso XXXV, da Constituição da Federal, o aspecto preventivo da lesão se sobressai. Por isso, são cogentes meios idôneos a punir o comportamento que ofenda (ou ameace) direitos transindividuais.

Assim, aquele que violar a ordem jurídica comete ato ilícito e fica obrigado a repará-lo, na forma dos arts. 186 e 927 do Código Civil. O art. 187 do mesmo Código também caracteriza como ato ilícito o abuso do direito, quando excedidos os limites da boa-fé.

Hodiernamente, considerando o caráter massificado de inúmeras relações sociais, o sujeito passivo do ato ilícito é a coletividade. Nos autos, a indeterminabilidade do número de consumidores vítimas da conduta abusiva da requerida, bem como a prática abusiva e ilegal realizada de forma reiterada, que ofende o princípio da boa-fé, impõe que os danos sejam calculados coletivamente.



O Código de Defesa do Consumidor (Lei n. 8.078/90) evidencia a prioridade da efetiva **prevenção e reparação de danos** patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos. Como norma diretriz, o art. 4º do CDC estabelece que o mercado deve ser equilibrado e atender às necessidades do consumidor e o respeito à sua dignidade.

Acrescenta-se, no inciso III do artigo 6º, ser direito do consumidor a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços. Ademais, o art. 39 veda uma série de práticas abusivas, dentre elas executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes (inciso VI).

É certo que a prática da requerida de parcelar excessivamente e a contratação de outros produtos ou serviços sem autorização expressa e sem prévia e clara informação ao consumidor é prática abusiva que deve ser repelida.

Como é cediço, o dano moral coletivo está consagrado expressamente no ordenamento jurídico brasileiro. Cite-se a redação do art. 6º da Lei n. 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), dispositivo que elenca os direitos básicos do consumidor, *in verbis*:

“Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

VI – a efetiva proteção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

(...)

VII – o acesso aos órgãos judiciários e administrativos, com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos (...).”



Não é aceitável que uma empresa, especialmente com a dimensão da requerida, que possui milhares de consumidores, seja beneficiada financeiramente pela contratação de produtos ou serviços não desejados ou escolhidos, sem qualquer espécie de punição de caráter patrimonial, visando inibir novas práticas abusivas.

Como argumento adicional para o reconhecimento do caráter punitivo do dano extrapatrimonial coletivo, o qual afasta a crítica quanto à possibilidade da função punitiva gerar enriquecimento da vítima, destaque-se que o valor da condenação não é destinado ao autor da ação coletiva, mas é convertido em benefício da própria comunidade, ao ser destinado para um fundo municipal de apoio e suporte aos consumidores.

Em relação à fixação do valor do dano moral coletivo, deve-se, em face do seu caráter punitivo (função pedagógico-preventiva), avaliar as circunstâncias da lesão ao direito coletivo *lato sensu* na espécie.

Na linha do exposto, deve-se considerar, evidenciando a maior gravidade da lesão, conforme será delineado a seguir:

- a) **A alta reprovabilidade da conduta, que afronta disposição expressa do Código de Defesa do Consumidor:**
é indiscutível o uso, por parte da loja requerida, de sua posição de mercado ou de maior poder do fornecedor, para aproveitar-se daqueles que sofrem com fragilidades e poucas informações referentes ao equilíbrio na relação de consumo.
- b) **A gravidade das ofensas:** tendo em vista que a conduta abusiva se dava, de forma dissimulada, valendo-



se de traição à confiança depositada pelo consumidor na demandada, usando a requerida da má-fé.

c) **A violação dos direitos e da dignidade dos empregados:** que são compelidos à prática ilegal, uma vez que induzem consumidores ao erro para benefício da empresa, sendo assim por ela (empresa) instruídos.

d) **Os vultuosos lucros alcançados pela ré em razão da conduta abusiva:** sendo empresa conhecida, claro e certo que as práticas descritas nesta petição corroboram com a obtenção de lucros exorbitantes pela empresa, que vê na ilegalidade uma fonte inesgotável de capital.

Assim, considerando que muitos consumidores se deslocam mensalmente até a filial da requerida em Cáceres, ficando expostos aos danos ora em comento, o capital social da empresa requerida e o período de lesão aos consumidores, podemos concluir que é razoável e proporcional para coibir a prática abusiva da requerida a condenação na quantia de R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais).

Tal valor é justo para incentivar a mesma a cumprir os seus deveres para com os seus consumidores.

04. DA INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA

O Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 6º, inc. VIII, prevê a inversão do ônus da prova para qualquer ação fundada nas relações de consumo, bastando para tanto que haja hipossuficiência do consumidor, ou seja, verossímil a alegação do dano.



Veja-se:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a **inversão do ônus da prova**, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, **for verossímil a alegação** ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências; (...) (Grifamos)

No caso em comento, a verossimilhança das alegações está consubstanciada nos documentos e depoimentos de consumidores acostados ao inquérito civil anexo, demonstrando as práticas abusivas praticadas pela requerida.

Insta salientar, contudo, que a simples legitimação do *Parquet* não afasta a possibilidade de inversão do ônus probatório, pois, no momento da efetivação da relação de consumo o tecnicamente hipossuficiente não estava assistido pelo Ministério Público, e, ainda, a este incumbe a defesa de milhares de consumidores, justificando, assim, a inversão do ônus da prova. Aliás, esse é o entendimento jurisprudencial:

ADMINISTRATIVO E PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. ALEGADA VIOLAÇÃO AO ART. 535, II, DO CPC/73. INEXISTÊNCIA. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. INVERSÃO DO ÔNUS PROBATÓRIO. ALEGAÇÃO DE VIOLAÇÃO AO ART. 6º, VIII, DO CDC. INCIDÊNCIA DA SÚMULA 7/STJ. AGRAVO INTERNO IMPROVIDO.

(...)



IV. A pretensão do recorrente de obter nova análise acerca da inversão do ônus da prova demandaria, no caso concreto, a análise do material fático-probatório dos autos, providência vedada, em sede de Recurso Especial, nos termos da Súmula 7/STJ.

De fato, consoante a jurisprudência desta Corte, "a inversão do ônus da prova fica a critério do juiz, segundo apreciação dos aspectos de verossimilhança da alegação do consumidor e de sua hipossuficiência, conceitos intrinsecamente ligados ao conjunto fático-probatório dos autos, delineado nas instâncias ordinárias, cujo reexame é vedado em recurso especial". (STJ, AgInt no AREsp 852.331/SP, Rel. Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, TERCEIRA TURMA, DJe de 29/06/2016). V. Além disso, de acordo com a jurisprudência consagrada nesta Corte, no que se refere à alegada ofensa ao art. 6º, VIII, do CDC, "o Ministério Público, no âmbito de ação consumerista, faz jus à inversão do ônus da prova, a considerar que o mecanismo previsto no art. 6º, inc. VIII, do CDC busca concretizar a melhor tutela processual possível dos direitos difusos, coletivos ou individuais homogêneos e de seus titulares - na espécie, os consumidores -, independentemente daqueles que figurem como autores ou réus na ação" (STJ, REsp, 1.253.672/RS, Rel. Ministro MAURO CAMPBELL MARQUES, SEGUNDATURMA, DJe de 09/08/2011). VI. Agravo interno improvido. (STJ; AgInt



no AREsp 691.589/GO, Rel. Ministra ASSUSETE MAGALHÃES, SEGUNDA TURMA, julgado em 13/09/2016, DJe 27/09/2016) (Grifamos)

Posto isto, o Ministério Público requer a inversão do ônus da prova, cabendo a requerida desconstituir as alegações fáticas e jurídicas consignadas nesta inicial.

05. DA TUTELA DE URGÊNCIA

Justifica-se, no caso dos autos, o pedido de concessão da tutela de urgência, de natureza antecipada, pelo fato de estarem caracterizados, a lume do art. 300 do NCPC, todos os pressupostos autorizadores de sua concessão.

Os documentos consubstanciados no inquérito civil em anexo demonstram que a empresa requerida realiza a prática abusiva substanciada na cobrança indevida proveniente do parcelamento excessivo, e não tomou medidas efetivas para sua resolução.

A probabilidade do direito invocado, consubstancia-se nos elementos colhidos em sede de Inquérito Civil instaurado pelo Ministério Público e que atestam, de forma inequívoca, a ocorrência de flagrante desrespeito aos cidadãos que frequentam o estabelecimento comercial da demandada.

O perigo de dano, por sua vez, caracteriza-se pela inúmera quantidade de consumidores que a loja recebe por dia, e conseqüentemente, vários consumidores continuarão sendo, a cada dia, ludibriados e lesados pela prática ilegal da requerida.



Desta forma, é possível extrair segura conclusão no sentido de que a antecipação da tutela acima explicitada visa acautelar interesses coletivos legalmente assegurados, de titularidade dos cidadãos já atingidos ou que ainda poderão ser, pela prática abusiva da requerida.

Pelo exposto, evidenciados os requisitos do art. 84, §3º, do Código de Defesa do Consumidor, faz-se necessário, assim, que se conceda em caráter antecipatório a tutela pretendida, determinando-se, desde já, a suspensão imediata da prática abusiva.

06. DOS PEDIDOS.

06.1. DO PEDIDO LIMINAR.

Em razão disso, o **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO** requer a Vossa Excelência:

- I)** a concessão da antecipação da tutela de urgência, para imediata suspensão da prática de parcelamento excessivo de produtos ou serviços nas compras realizadas pelos consumidores, **salvo quando expressa e previamente autorizado ou solicitado pelo consumidor**, evitando que se configure posteriormente cobrança indevida por parte do fornecedor.
- II)** a suspensão dos serviços financeiros realizados pela empresa requerida em Cáceres, especialmente, a emissão de cartões, e a venda de seguros e sorteios.





- III) a obrigatoriedade de entrega ao consumidor do contrato escrito de eventual seguro, produto ou outro serviço contratado que não o produto principal adquirido, devendo nele conter o objeto do contrato, bem como o valor e a devida forma do pagamento.
- IV) a confecção e fixação de cartazes, nos locais onde as vendas são fechadas, bem como no caixa, informando ao consumidor que a contratação de qualquer outro serviço é OPCIONAL e deve ter um instrumento por escrito entregue ao contratante, no prazo de 10 (dez) dias úteis.
- V) apresentação, ao final do prazo supramencionado, de documentação que comprove o fiel cumprimento do estabelecido no item anterior.
- VI) alternativamente ao pedido II, no que se refere à venda de seguros, efetuar a cobrança de parcelas de seguro na fatura do cartão de crédito CLUB + **somente após a manifestação expressa do consumidor** pela contratação do seguro.
- VII) restituição dos valores de seguro que foram indevidamente cobrados, importâncias essas que deverão ser reivindicadas individualmente e por escrito pelos usuários dos cartões, podendo o consumidor optar por ser ressarcido mediante crédito no cartão CLUB + ou recebê-los em depósito em conta bancária.
- VIII) abster-se de enviar cartões de crédito aos seus clientes, bloqueados ou não, sem que tenha ocorrido prévia e escrita solicitação;
- IX) estipulação de prazo máximo de 07 (sete) dias para realização de análise das solicitações de reembolso, preferencialmente através da filial



de Cáceres, devendo a restituição escolhida pelo consumidor ser operacionalizada na fatura subsequente do cartão de crédito ou depositada na conta bancária indicada, no prazo máximo de 30 (trinta) dias.

- X)** a cominação de multa diária para caso de descumprimento da decisão liminar, conforme consta do art. 11 da Lei n. 7.347/1985 e art. 537 do Novo Código de Processo Civil, em patamar não inferior a R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais), a ser recolhida em favor do Fundo Estadual de Reparação de Direitos Difusos e Coletivos, nos termos da previsão contida na Lei de Ação Civil Pública.

06.2. DO PEDIDO PRINCIPAL.

Além, requer:

- a) seja a presente ação recebida, autuada e processada na forma e no rito preconizado pela Lei Federal n. 7.347/1985.
- b) a citação da LOJAS AVENIDA, na pessoa de seu representante legal, para responder aos termos desta ação, sob pena de revelia.
- c) a decretação da inversão do ônus da prova.
- d) seja a presente demanda julgada **integralmente procedente**, a fim de condenar a demandada:
 - i.** à obrigação de não fazer, consistente em se abster de cobrar, de forma abusiva e ilegal, parcelas com número acima do estipulado entre o consumidor e o fornecedor, no momento da compra, re-



sultando em juros, multas e encargos provenientes da administradora de cartões, **salvo quando expressa e previamente autorizado ou solicitado pelo consumidor;**

ii.a confirmação dos pedidos formulados em tutela antecipada.

E ainda, requer:

- a) seja a requerida condenada ao pagamento de indenização, a título de danos morais coletivos, **no valor de R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais)**, levando em conta seu poderio econômico a fragilidade do consumidor, como forma de coibir novas condutas injurídicas similares;
- b) a utilização das regras previstas no art. 287 e art. 537 e parágrafos, do Novo Código de Processo Civil, para a concessão da tutela específica ou assegurar o resultado prático equivalente ao do adimplemento;
- c) a produção de todas as provas admitidas em direito.

Dá-se à causa o valor de R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais).

Termos em que, pede deferimento.

Cáceres/MT, 11 de maio de 2020.

Rinaldo Segundo,
Promotor de Justiça

