EXCELENTÍSSIMO SENHOR DOUTOR JUIZ DE DIREITO DA ___ VARA CÍVEL DO FORO CENTRAL DA COMARCA DE PORTO ALEGRE:

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**, por intermédio da Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor de Porto Alegre, com endereço na Rua Santana, nº 440, B/4º andar, Bairro Santana, CEP 09040-371, nesta Capital, CNPJ nº 93.802.833/0001-57, endereço eletrônico pjconsumidorpoa@mprs.mp., propõe:

AÇÃO COLETIVA DE CONSUMO COM PEDIDO DE TUTELA PROVISÓRIA

contra

NICOMAR TURISMO LTDA. (Mar e Sol Apart Hotéis e Lazer), CNPJ nº 94.040.169/0001-19, sediada em Rua Gomes Portinho, 17, Sl. 502, Bairro Centro, CEP 93510-360, Novo Hamburgo - RS,

FELIPE NATAN DOS SANTOS HOFFMANN, brasileiro, solteiro, maior, empresário, portador da identidade nº 7097763622, inscrito no CPF sob o nº 090.831.659-30, com endereço residencial na Rua Athanásio Becker, nº 90, Bairro Canudos, Novo Hamburgo/RS, CEP 93544-370, pelos fatos e fundamentos que se passa a expor:

1 - DOS FATOS:

Esta ação coletiva de consumo decorre de fatos apurados no Inquérito Civil nº 01512.000.001/2021(IC), instaurado na Promotoria Especializada de Novo Hamburgo e

Documento assinado digitalmente · Chave: 000016325193@SIN · CRC: 21.9581.1065

depois encaminhado a esta Promotoria, por tratar-se de dano com abrangência regional, tendo por objeto o cometimento de práticas abusivas na oferta de serviços de hospedagens, descumprimento de contrato e publicidade enganosa.

A reclamamação inicial, da consumidora Paula Nery Ignácio Xavier, relatou o seguinte (evento nº 03, p. 01):

> *"Desejo denunciar a empresa Mar e Sol Lazer, agencia de turismo (https://www.maresollazer.com.br/). Fomos convidados (eu e meu marido) a receber uma cortesia de estadia em uma pousada em Capão da Canoa RS, porém o encontro se tratava da venda de um título de associação na tal empresa. Altamente persuasivos, conseguiram nos convencer a comprar o tal titulo, que estava com desconto imperdível. O material de apresentação era muito bonito, oferecendo descontos em pousadas em todo o Brasil. Porém, fazendo uma pesquisa na internet, depois de não estar satisfeita com o serviço, descobri que existem dezenas de reclamações da tal empresa no site Reclame Aqui, e nenhuma delas foi respondida. As reclamações envolvem propaganda enganosa, serviço não condizente com o contratado, falta de retorno aos clientes, não devolução/ressarcimento de valores, etc."*

Foi oportunizado à demandada manifestar-se. No entanto, após várias tentativas de notificá-la, inclusive por carta precatória à Promotoria de Novo Hamburgo, para que lá fossem ouvidos os representantes legais da empresa, todas as diligências foram infrutíferas, não tendo sido estes localizados (Evento nº 52, p. 14 e p. 30).

Anexou-se aos autos do inquérito civil os atos constitutivos da empresa demandada (Evento nº 47, pp. 05/41).

Registre-se, por oportuno, que, ao realizar busca dos dados pessoais do Sócio-diretor de requerida, Sr. Felipe Natan dos Santos Hoffmann, foi apurada a existência de vasta ficha de registros criminais contra ele.

Documento assinado digitalmente · Chave: 000016325193@SIN · CRC: 21.9581.1065

Oficiados, o PROCON/RS juntou o relato de duas reclamações contra a demandada (evento nº 35, pp. 05/08), enquanto que o PROCON de Porto Alegre informou não constar no seu cadastro registro de reclamações contra a requerida (evento 36, pp. 03/04):

> *1 - Nome do Consumidor: LASIER FELISBERTO GNICH, CPF: 49343580053, RG 1039102271, RUA FREDERICO DIHL, 1021, BELA VISTA, Alvorada, RS. Relata consumidor que ganhou um convite especial no dia 05/02/2019, junto ao fornecedor MAR E SOL HOTÉIS E LAZER, para passar quatros dias em qualquer residência preferencial do hotel para quatro pessoas, com data de validade 10/03/2019 á 15/11/2019. Assim no dia 06/02/2019 o consumidor se dirigiu até o fornecedor e foi informado os benefícios deste sorteio e ofereceu um cartão vip n:22500 que seria isento da jóia no valor R$ 7.900,00, porém pagaria o valor de R$1.836,00 em 4X 459,00. Ocorre que o consumidor não possui saldo de limite no cartão de credito para o valor de R$ 1.836,00, então lhe foi ofertado a possibilidade de pagamento de 6 parcelas de 200,00 totalizando o valor de R$1.200,00 e os R$636,00 para o próximo dia e poderia aguardar o retorno do fornecedor por telefone. Saliente-se que o consumidor não obteve retorno conforme acordado no dia 12/02/2019, assim encaminhou um e-mail para o fornecedor com a solicitação de cancelamento do contrato mediante estorno do valor já pago, porém e não obteve retorno. Dessa forma, resolveu procurar este órgão a fim de uma solução para o caso.*
>
> *2 - Nome do Consumidor: ELIZANDRO MACHADO FIDENCIO, CPF: 00047697083, RG 9076330531, RUA ANITA GARIBALDI, 541, SUMARÉ, Alvorada, RS. Relata o consumidor que firmou contrato junto ao fornecedor na qual foi ofertado em sua caso o contrato e que um dia após o ocorrido entrou em contato para cancelar o contrato na qual não está conseguindo pois o fornecedor não está efetuando o estorno dos valores Intermediação: A atendente Stéfani informa que irá solicitar o protocolo de cancelamento e que o consumidor deve entrar em contato com o banco e pedir o estorno do valor total (informa a atendente que esse é o trâmite de praxe), solicitou que o consumidor aguarde até o dia 09/10/2019 e informou que o protocolo de cancelamento ira ser enviado por email (elizandromiriam@hotmail.com). Caso não seja concretizado o que foi informado orientamos o consumidor a ingressar com ação judicial junto ao Juizado Especial Cível.*

Documento assinado digitalmente · Chave: 000016325193@SIN · CRC: 21.9581.1065

Pesquisou-se a continuidade da atividade da demandada, constatando-se que a empresa está ativa na internet, a partir do seu site https://www.maresollazer.com.br (evento nº 55, pp. 01/03).

Fez-se contato telefônico com a requerida a partir de telefone que consta em seu site, obtendo-se a informação de que os serviços continuam sendo ofertados, sendo que a contratação com a requerida poderia ser efetuada pelo site (Evento nº 58).

Nova pesquisa de reclamações de consumidores foi realizada, sendo que o PROCON/RS encaminhou cópias de cinco reclamações de consumidores, sendo que, destas cinto, duas delas já haviam sido encaminhadas a esta Promotoria, reclamações supra transcritas (evento nº 72, pp. 07/15):

> *"1 - Nome do Consumidor: JULIO CESAR CORREA DE OLIVEIRA, CPF: 80581129091, RG 4076466021, RUA ALUISIO BRIXER, 318, APARECIDA, Alvorada, RS. Relata o consumidor que contratou um serviço de turismo para hospedagens em hotéis junto a empresa reclamada, em 17.08.2017 em 06 parcelas de R$ 298,00, totalizando um valor de R$ 1.788,00. Realizou o cancelamento no outro dia, 18.08.2017 por intermédio do vendedor do qual passaria para a empresa proceder na solicitação. Porém, segundo alega o consumidor a empresa não cumpriu com o procedimento. Sendo assim, requer o consumidor, o cancelamento efetivo do contrato. MEDIAÇÃO: Entramos em contato com a empresa e a preposta chamada Elza expôs que já efetuou e solicitou o cancelamento para a administradora do cartão, a fim de que seja estornado o valor. Esclarecemos ao consumidor que o prazo para a visualização do estorno é de 30 à 60 dias, ou seja, caso na fatura com vencimento em setembro ainda esteja debitado no cartão, o consumidor deverá aguardar a fatura de outubro. Se ocorrer o lançamento no mês, o consumidor deverá retornar ao Procon de posse dos seguintes documentos: 01 CÓPIA DO RG E CPF (titular e representante); 02 CÓPIAS DO CONTRATO (frente e verso); 2 cópias do aviso de recebimento e 02 CÓPIAS DA ÚLTIMA FATURA (que comprove o lançamento)*

Documento assinado digitalmente · Chave: 000016325193@SIN · CRC: 21.9581.1065

2 - Nome do Consumidor: JORGE MARIO AVILA DE OLIVEIRA, CPF: 23691794068, RG 2002225858, RUA ALUISIO BRISCHNER, 318, JD APARECIDA, Alvorada, RS. Relata o consumidor que contratou um serviço de hospedagem em hotéis, junto a empresa NICOMAR TURISMO LTDA , em 17/ 08/17 em 06 parcelas de R$ 298,00, totalizando um valor de R$ 1.788,00, na qual solicitou o cancelamento do serviço no dia 18/08 /17, por intermédio do vendedor do qual passaria para a empresa proceder com a solicitação do cancelamento, sendo que este procedimento não foi realizado, motivo ao qual procurou o PROCON para uma tentativa de resolução. O PROCON em contato telefônico com a funcionária Elza expôs que já efetuou o cancelamento junto a administração do cartão de crédito, sendo orientado ao consumidor que se chegasse faturas referentes a cobranças, era para retornar ao PROCON para tomar as medidas cabíveis.

3 - Nome do Consumidor: CARLOS EDUARDO CARDOSO CORSINI, CPF: 00851389082, RG 6085450994, RUA BORGES DE MEDEIROS, 731, NITEROI, Canoas, RS. Relata o consumidor que adquiriu um titulo de cartão vip com descontos para utilização em resorts, hotéis e afins, na data de 20/04/2017, junto à empresa Mar e Sol. O titulo previa a utilização de 28 dias de estadia em hotéis e pousadas com preços promocionais. Na data 19/12/2017 o consumidor entrou em contato com a fornecedora através de um e-mail solicitando os orçamentos de alguns lugares em que o consumidor possuía interesse de utilizar os 28 dias do cartão vip no período entre a data 22/01/2018 até 10/02/2018. Na data de 20/12/2017, a fornecedora retorna o e-mail oferecendo o orçamento dentre estas datas para os destinos: Torres: No valor de R$ 1280,00; Praia da Luz: R$ 1600,00; Itapema: R$ 1600,00; Bombinhas: R$ 1600,00; Palhoça: R$ 1760,00. Dentre as opções do orçamento o consumidor escolheu a Praia da Luz, sendo assim, o consumidor achou o valor muito alto, e entrou em contato direto com a pousada pedindo um orçamento sem intermediações e foi constatado que o valor praticado era o mesmo informado pela empresa. Diante disto, o consumidor entra em contato com a empresa através da responsável Maiara, para a qual foi exposto o problema, e tem como resposta que os valores mencionados estão em conformidade com o contrato e que diante disto não teria o que ser feito. Esta ligação não gerou protocolo, mas foi realizada na data 22/12/2017. Diante do exposto, o consumidor resolveu procurar este Órgão para contestar o contrato. Ocorre que, segundo o consumidor os preços informados não estão de acordo com as porcentagens que consta na 9º cláusula do contrato: "O valor da taxa de utilização diária ficará em torno de 4% do salário mínimo vigente por

Documento assinado digitalmente · Chave: 000016325193@SIN · CRC: 21.9581.1065

> *pessoa, em apartamentos com cozinha, sendo cobrada ocupação plena do apartamento, de acordo com as unidades do balneário (local) solicitado (media e baixa temporada), 2,5% do salário mínimo vigente por pessoa". Recorrendo a este órgão na data 05/01/2018, entramos em contato com a fornecedora, conversamos com a mesma responsável, para a qual foi solicitado um melhor esclarecimento, o qual foi alegado novamente que estavam em conformidade com o descrito em contrato e que não poderiam fazer nada, ocasionando esta CIP."*

Já o PROCON do Município de Porto Alegre reportou a existência de duas reclamações contra a demandada e, na sequência, indicou mais três registros de consumidores insurgentes (evento nº 73, pp. 03/16):

> *"1 - Nome: Paula Tais Moura Pacheco CPF: 67952305034, E-mail: paula.tais@gmail.com Telefone: 51985163009, Endereço: Avenida Baltazar de Oliveira Garcia 3171, 105 B Cidade: Porto Alegre. Denúncia: Fui atraída por um suposto sorteio e acabei comprando um título do qual me arrependi em poucas horas. Contatei o vendedor Moisés para solicitar o cancelamento e estorno do cartão de crédito, por fim, acabei me estressando e me arrependendo ainda mais. Disse que não poderia solicitar o estorno por questão da máquina utilizada, falou que eu pagaria uma multa, mas nada de cancelar.Na empresa, não atendia a ligação e ontem, quando consegui falar com Stéffani, ela disse que não adiantava ir na empresa, que lá fica somente o pessoal que realiza as reservas,foi grossa, mas acabou pegando meus dados e disse que estaria solicitando o cancelamento com a área responsável que entraria em contato comigo. Não obtive retorno até o momento. É somente a palavra dela e nada mais. A compra foi dia 04.04.19 e desde o dia 05.04.19, estou tentando resolver isto, sem sucesso. Contatei a operadora do cartão e solicitei o estorno, mas preciso preencher um formulário com informações sobre o cancelamento e não tenho nada...somente estas ligações. A conversa com o vendedor é tudo que tenho de prova, pois está no celular. A ligação para empresa não é gravada. Só me resta acreditar que tenham realmente solicitado mas sei que tenho um prazo para desistir e este está prestes a acabar. Não há nada de documento que comprove o desacordo. A empresa é de NH/RS e eu de POA, a compra foi realizada em POA e o valor é de R$ 2.200,00. Não sei mais o que fazer. Muito complicado falar com alguém de fato responsável por procedimento nesta empresa. Vou mandar em anexo a foto do contrato.*

Documento assinado digitalmente · Chave: 000016325193@SIN · CRC: 21.9581.1065

2 - Nome: Patricia Bobsin CPF: 00142102075, E-mail: patriciabobsin9@gmail.com Telefone: 51991717658, Endereço: Tenente ary tarrago 1910, Cidade: Jardim Planalto/Porto Alegre. Denúncia: quero cancelar contrato e empresa quer cobrar multa sobre um valor maior negociado. Não quer devolver o valor de entrada. e não conseguiu nos atender com o que foi contratado. Foi negociado pagamento em cartão de crédito o restante do parcelamento, mas a empresa gerou boletos.

3 - Nome: VERA LUCIA MARANTES, Documento: 8006841021 CPF/CNPJ: 21033323004, Endereço: RUA SANTA FLORA, nº1268, 302 A CEP: 90830410, Bairro: NONOAI, Cidade: Porto Alegre - RS, Fone: (051) 32426680/992615111. Relata a consumidora que efetuou um cadastro no dia 11/09/2019 MAR E SOL (Apart Hoteis e Lazer), referente a um sorteio para ficar em um hotel, porém veio a descobrir que na verdade é um contrato de plano de reservas, com uma entrada no valor de R$ 359,00 reais mais 5 parcelas no valores de R$ 359,00 reais. Diante dos fatos a consumidora procurou este Procon, para maiores esclarecimentos. Requer a consumidora o cancelamento do contrato, a devolução do valor pago na entrada e o cancelamento das demais cobranças. Este órgão, em mediação com a fornecedora através da atendente: Estefani (51- 3593-2117), que deixou registrado a informação da consumidora para a confirmação de solicitação de cancelamento do contrato e cobranças, e estorno do valor de entrada cobrado, orientou que a consumidora aguarde até o dia 16/09/2019 para retorno por parte da fornecedora para formalizar a solicitação, o contato será efetuado direto para o número de telefone da consumidora informado no cadastro, pelo setor responsável pelo cancelamento.

4 - Nome: MARIA LEZI DE FREITAS, Documento: 5003134326 CPF/CNPJ: 21452792020, Endereço: AVENIDA OTTO NIEMEYER, nº754, AP.601 CEP: 91910001, Bairro: TRISTEZA, Cidade: Porto Alegre - RS, Fone: (51) 32795504/981748823.Relata a consumidora que firmou contrato com o fornecedor MAR E SOL referente a título remido de sócio para desfrutar de hotéis e apartamentos associados ao fornecedor, no dia 28/04/2018, no valor de R$1.596,00. Ocorre que a consumidora ao realizar a primeira reserva, compareceu ao local da reserva na cidade de Capão da Canoa foi informada que não tinha reserva em seu nome e que o valor informado era informado era inferior ao que o estabelecimento cobrava, causando diversos transtornos a mesma, mas por fim a consumidora consegui-o a vaga. A consumidora também solicitou reserva para foz do iguaçu, mas o fornecedor a hospedou em um hotel na Argentina contra vontade da consumidora, por ultimo a consumidora realizou reserva

Documento assinado digitalmente · Chave: 000016325193@SIN · CRC: 21.9581.1065

para Camburiu em uma casa com cozinha, mas ao comparecer ao local não era na residencia informada e sim um míni apartamento localizado aos fundos da propriedade de um senhor, o qual informou que o fornecedor solicitou a reserva devido a um anuncio na OLX. Requer a consumidora o ressarcimento do valor(R$ 1.596,00) pago ao título devido ao não cumprimento da oferta e aos transtornos causados a mesma, requer também esclarecimentos sobre o ocorrido. Neste órgão realizamos contato com o fornecedor , por meio de atendimento com Estefani, a qual informou que o responsável se encontrava em reunião e não poderia atender no momento.

5 - Nome: MARISA JOÃO ROSA DE LIMA, Documento: 7023711571 CPF /CNPJ: 22869956053, Endereço: RUA NELSON DUARTE BROCHADO, nº 04, CASA 02 CEP: 90610090, Bairro: PARTENON, Cidade: Porto Alegre - RS, Fone: (51) 999179394, E-mail: marisajoaolima@gmail.com. Relata a consumidora, que adquiriu uma titularidade com de APART HOTÉIS E LAZER, com o MAR E SOL no dia 03/01/2020 com o valor de R$1.900,00 no cartão de crédito, com vencimento para o dia 10 do mês. Ocorre que este contrato, foi firmado mediante a inúmeras propagandas enganosas. Informa a consumidora, que lhe informaram que haveria um custo de R$45,00 a diária, no entanto, os valores eram bem superiores ao o ofertado. Quando a consumidora foi tentar CANCELAR, teria que pagar 10% sobre o valor integral da compra de R$ 9.900,00, que seria de R$900,00. Por motivos de insatisfação, a consumidora requer que seja diminuido os valores de cobranças. 2. DOS PEDIDOS: Diante os fatos supracitados, requer a consumidora, que seja diminuído os valores de cobranças desta taxa de cancelamento, para que a consumidora, consiga vir quitar seus débitos."

Também procedeu-se pesquisa no site Reclame Aqui, onde também foram localizadas inúmeras reclamações contra a demandada, *verbis* (evento nº 79, pp. 02/14):

Bom dia, estou tentando contato com a mar e sol desda semana passada e ninguém atende o telefon
também, mas ninguém respondeu.
Preciso de informações sobre um contrato VIP meu padrasto tem.

Empresa enrolou meus pais para a contratação do serviço, isto em um sábado, na segunda subsequente ten
ai começou o absurdo do descaso, sempre falavam que iriam retornar até que passou o prazo do cancelame
pai teve que pagar todas as faturas do cartão e mesmo entrando na justiça, mesmo ganhando o processo, nã
receber o valor até o momento, isto faz mais de 1 ano.

Documento assinado digitalmente · Chave: 000016325193@SIN · CRC: 21.9581.1065

Recebi uma cortesia num posto de gasolina de Estância Velha. Fui até o local e fui convencido em comprar serviços. Porém quando cheguei em casa fui na internet e as acomodações não eram como me mostraran Entrei em contato com a empresa por telefone, falei com Ana, e ela me disse que o financeiro iria entrar e Faz duas semana e nada. Já mandei 5 emails. Quero resolver logo antes que entre na minha fatura do cart operadora do cartão e se necessário eles vão resolver, porem pediram pra eu resolver com a empresa. Ag URGENTE

A empresa vendeu um título recuperado e disse que a jóia social estava quitada.
Procuramos a empresa para fazer reservas, tivemos dois problemas, primeiro não podíamos escolher o lug que podíamos na hora da compra), segundo disseram que tinham 48 horas para retornar, nunca retornara contato para cancelar e pedir estorno do valor, então cobraram a jóia social. Mandei e-mails que nunca fora quando liguei fui mal atendido informado que só poderia desistir se pagasse a jóia social.
A jóia é 9900, como era título recuperado e que estava em leilão, paguei 2200. Não vou pagar de multa de r maior que o de compra, ainda mais de uma empresa que não cumpre o acordado.
Não adianta a empresa responder está reclamação dizendo que só trata por e-mail ou telefone na central p meios e não fui atendido.

Tomem cuidado com essas empresa leiam muito bem o contrato. Eu consegui meu dinheiro de volta m pessoalmente na empresa pra resolver o problema! Não se trata de uma empresa que leva a serio seu são muito bons mais o pos venda é muito ruim. Não respeitam o código de defesa do consumidor os m acionados no Procon. Tomem cuidado

Estou pedindo meu dinheiro de volta porque cancelei meu título e vocês ficaram de me devolver o valor vezes assim como fiz no meu cartão de crédito e vocês devolveram uma parcela e nunca mais mandaran enrolando e nem me atenderem não atendem mais. Preciso q me devolvam o q é meu.

Tentei fazer uma reserva mas como não lembro o número do título, fui informada q não poderei mais f está o banco de dados dessa empresa q não é capaz de consultar esse número com o nome ou CPF do uma solução! Como faço pra conseguir esse número se não tenho mais em mãos?

Essa reclamação foi publicada há mais de 1 ano Ver

Adquirimos o plano de férias de 28 dias por ano mediante a um "sorteio", onde fomos informados de que se disponibilidade em vários locais (praia e serra) de RS, SC, RJ... na rede hoteleira conveniada a Mar e Sol com acessíveis. Ainda estamos pagando pela tal "Jóia". Porém sempre quando solicitamos reserva para apenas u eu e meu marido, fomos informados que temos que pagar pela ocupação máxima do local, sendo que quan informações disseram que teriam disponibilidade só para casal também. Em certo momento consegui a res casal fiz o depósito conforme pediram, porem não enviei o comprovante por e-mail, com isso minha reserva Solicitei que me devolvessem o valor já pago e após várias tentativas de ligações e mensagens não atendida que o valor não é devolvido e sim fica de crédito para utilização em outro momento. devido a todo o descas cancelar o título e fui informada que terei que pagar a multa pelo valor que vale a "Jóia" e não pelo valor que Quero deixar minha total insatisfação com esse empresa, pois nunca atendem quando solicitado e a desculp

Digite aqui para pesquisar

Documento assinado digitalmente · Chave: 000016325193@SIN · CRC: 21.9581.1065

Preciso realizar o cancelamento de um contrato assinado no dia 26/10/19.

Fui induzido a adquirir um produto ofertado pela empresa reclamada, qual seja, um pacote com desconto
hotéis da rede.

A oferta era para pagamento do valor de R$ 2.400,00 (dois mil e quatrocentos reais), parcelados em 12X n

Concluída a transação, dias depois, quando recebi a fatura do cartão, verifiquei que referida compra foi re

Em contato com a empresa, por diversas vezes, esta alega que não pode proceder na devolução do dinhei

Digite aqui para pesquisar

Ocorreu uma "promoção" em minha cidade da tal Empresa Mar e Sol Apart Hotel, onde estariam dando um
compra de um titulo de clube de viagens, muita labia dos vendedores, falam muito coisas, que é assim e ass
verdade não é nada disso, logo apos a compra os representantes da "empresa" ja nao respondem mais no
pesquisei mais sobre a empresa e vi muitas alegações de que é um [Editado pelo Reclame Aqui]... muita rec
enganação, quando vi isso imediatamente entrei em contato para fazer o cancelamento dentro do prazo de
ficam enrolando, nao atendem as ligações, nao respodem os e-mails, quando atendem dizem que os respor

Digite aqui para pesquisar

Minha irmã menor ganhou uma cortesia de hospedagem da Mar e Sol num sorteio em que participou.
Liguei para o número informado no papel para ver como funcionava tudo, mas assim que a moça que me
a ouvir minha explicação, desligou o telefone.
Tentei entrar em contato novamente e ela não atendia, deixei passar uns minutos e ela atendeu.
Comecei a tirar minhas duvidas e a moça respondia de qualquer maneira, com a maior má vontade do uni
provavelmente porque é uma cortesia né, mas isso está longe de justificar o péssimo atendimento que eu
Estou imensamente triste com a situação.

Gostaria de registrar minha insatisfação com a empresa, além da imensa demora ao retornar a solicitação e in
tentativas de contato telefônico até conseguir o contato. Reservei um residencial do dia 19/10 a 22/10/18, tudo
disponível só pagar, porém ouve um imprevisto liguei para empresa para alterar a data que seria do dia 20/10
(trocando só a data de chegada e de saída). Não tem disponibilidade em nenhum residencial de Bombinhas pa
então solicitei uma praia próxima ou qualquer outra praia em Santa Catarina ! Me responderam que não há va
NENHUMA outra praia em Santa Catarina, apesar de estarmos em baixa temporada. Todos residenciais estão
preparando para os feriados e para abertura da temporada.
Quando vendem a titulo não avisam que só existe uma praia atendendo em baixa temporada. ABSURDO ABSU
ABSURDO que em todas as praias de SANTA CATARINA não vai haver uma pousada disponível para passar os

Boa noite.Venho por meio desse meio para abrir uma reclamação contra está esta empresa que nã
responde e-mails no qual paguei e ate hoje não consegui usufruir pois nunca recebi nenhum cartão
03-06-2016.Aguardo uma ajuda.

Documento assinado digitalmente · Chave: 000016325193@SIN · CRC: 21.9581.1065

Fomos "sorteados" com diárias da Mar e Sol turismo. Na retirada do prêmio ofereceram um desconto ir aquisição do título de sócio.
Compramos pelo cartão de crédito, 6x de 266,00. Pouco mais de uma semana tentamos fazer a primeir de desconto não existe. Eles simplesmente oferecem o mesmo valor da tarifa comum de quarto luxo do algum e sem descrever qual nível de quarto é podendo nos colocar no quarto standard e além de não t lucrarem mais.
Queremos cancelar mas ninguém mais responde na Central. Isso ocorreu logo que informei que aceitav hotel e a Mar & SOL havia informado erroneamente que não. Pré suponho que perceberam meu contat hotel e era questão de minutos para eu conferir os valores das diárias.
Ainda aguardamos cancelamento ou teremos que perder tempo abrindo ação em pequenas causas, jus

Ganhei em um sorteio com direito a hospedagem, fizeram uma proposta de título para me associar, e pa nunca consegui um contato decente ou me hospedar nos hotéis da rede. Um péssimo atendimento, des hospedagem são maiores q para hotéis de mesma categoria. Não recomendo a ninguém. Ainda aguardo minhas férias de fevereiro, q já estão no final.

Estou tentando cancelamento do contrato, porém sem retorno.
Aguardo breve retorno.

Minha mãe comprou um título vitalício dessa empresa fajuta, gastou um dinheiro que não tinha e nun algum. Faz quase um ano da compra e os cartões nunca foram entregues, ligamos durante meses pra ninguém atende o telefone, uma palhaçada sem igual! A empresa [Editado pelo Reclame Aqui] dinheir mãe quer o dinheiro de volta, porém não sabe como conseguir.

Liguei 3 vezes e não fui bem atendida, a primeira vez foi para buscar informações de valores e não sa valores, porque não sabia quanto o hotel cobraria. Na segunda vez, desligou o telefone na minha car esperando por 5 minutos.
Para vender oferecem 1001 oportunidades e facilidades, mas depois para reserva não atendem direi Um verdadeiro desrespeito com o consumidor!

Comprei um titulo vitalicio em 23.01.16 e quando fui fazer uma reserva os valores do hotel, para ir para mais caros aos valores pela mar e sol. Não recebi nenhum desconto pela agencia conforme ofertado pel que comprei o titulo, mora da história, fui com agência de turismo, paguei mais barato do que como titu A empresa não cumpri com as porcentagens do contrato. E quando ligo para a central de atendimento p cartões adicinais para meus dependentes,que foi pedido desde o dia do fechamento do contrato, a Elza enrolam, ora o rapaz do cartão não está, ora elas vão me retornar, e nunca tive retorno, quero o estorno pois nunca utilizei por ser mais caro do que com as agências e até hoje os cartões dos dependentes não não dá em árvore!!!
Meu contrato é nº 20144H, quero meu rico dinheiro suado de volta, chega de palhaçada, um ano é para palhaça!!!

Já liguei varias vezes e não atendem, acho que fui enganado vou procurar meus direitos me advogado i indenização,

Documento assinado digitalmente · Chave: 000016325193@SIN · CRC: 21.9581.1065

sou associado desde de 2011 e nunca consegui marcar nada nunca responde telefone nem email meu é APARECIDO RIDEIRO O NUMERO DO CARTÃO 10997.

Estou tentando fazer reservas pelo site da empresa, em seis tentativas, por cerca de dez dias, nenhum c momento. Muito chato! Comprei o título remido há mais de 3 anos e até agora não consegui usar!

Eu e meu marido ganhamos um convite da Mar e Sol para desfrutarmos de 04 diárias no litoral, quan convite a agente nos disse que poderíamos usufruir do mesmo durante a temporada. Porém, entrei e agendar para o mês de janeiro e a atendente me disse que só poderia reservar em baixa temporada, nos programado para janeiro. Uma vergonha...propaganda enganosa...além disso, fiquei todo dia ten atendiam o telefone. E acreditem...a agente da empresa não responde nem as mensagens para dar a

Não sei nem por onde começar, pois aconteceu tantas coisas ja com essa empresa de B****.
Primeiro que, foi um cara ate minha casa, apresentou a melhor empresa de viagens, preço das diárias su podíamos ligar sempre para ele que nos atenderia, só que não né, hoje mando mensagens para ele nem merda, os preços são totalmente outros, tem coisas que ele nem me falou na hora, só agora que fiquei sa
Se vocês soubessem o quanto estou indignada e com raiva dessa empresa, que nao prestam nenhum au resolvem nada,pensei que era uma coisa e é outra, pura mentira tudo que dizem quando vao apresentar casa, só faltam beijar teus pés. NÃO INDICO A NINGUÉM, gastei 2 mil reais para se associar nisso, e agora outra empresa que me da auxilio e realmente uma empresa seria.
Tirando que, não vou mais viajar final do ano, por estar com preço super caro, e nada daquilo que haviam
PARABÉNS MAR E SOL

Ganhei uma cortesia porém número informado está sempre ocupado, liguei mais de 20 vezes e por e-mail nã

Me credenciei a Mar e Sol em 07/10/2010. Nesses 7 anos utilizei apenas duas vezes (Titulo nº 6672 H) vontade minha de aproveitar o título, mas sim pelo Péssimo atendimento da empresa, que faz com q de desistir... Através de ligação, não sei o que acontece que a ligação é sempre péssima... Ai agora de a tentar atendimento por email, mas ao solicitar a ultima nessa semana tive um atendimento horríve quanto ao hotel, e quanto a todas as questões! São extremamentes grossos através de atendimento desanimamos...
Fora, que quando comprei, realmente, os valores eram de acordo com o que foi passado, mas agora ao se reservar sem o título ou o se aproveitar promoções em sites de internet!
Ah!!! Já perguntei 3 vezes se eles fazem atendimento via whatsapp, já que hoje em dia facilita muito a tinha esperança que o atendimento melhorasse, mas parece que ele passam essa pergunta direto e responder!

Documento assinado digitalmente · Chave: 000016325193@SIN · CRC: 21.9581.1065

Comprei um titulo vitalicio e quando fui fazer uma reserva os valores do hotel eram iguais aos valores que m
informados pela mar e sol.
Não recebi nenhum desconto pela agencia conforme ofertado pelo vendedor no dia que comprei o titulo.

A empresa não cumpri com as porcentagens do contrato. E quando ligo para a central de atendimento não p
informações concretas e sempre são divergentes ao que está no contrato.

NÃO RECOMENDO PARA NINGUÉM ESTA EMPRESA!!!
SÓ ILUDEM AS PESSOAS COMO SE FOSSEM TER DESCONTOS AO REALIZAR RESERVAS COM ELES, O QUE NÃO

AVISO AQUI, NÃO COMPREM TÍTULOS DESTA EMPRESA!!!!

Adquiri, em maio de 2017, um pacote em promoção de clube de lazer, a principio com título vitalício, que
como uma maravilhosa proposta de lazer nas férias, mas ao solicitar reserva, tive um péssimo atendime
telefone, e me foi encaminhada uma proposta de reserva no valor de 480 reais para dois dias e duas pes
de que seria cobrado ocupação plena, sendo que no momento da contratação foi informado que seria p
de preços promocionais nas hospedagens, o que não se concretizou no momento da reserva. Estiou ind
cancelamento do contrato e meu dinheiro de volta.

Solicitei por e-mail o CANCELAMENTO do Contrato em 05/05/17, por DIVERGÊNCIAS ENTRE O QUE FOI VE
OFERCIDO por esta Empresa, e após vários e-mails reencaminhados e diversos contatos telefônicos, som
ontem 18/05/17, recebi a resposta desta Empresa informando que não fazem cancelamento. A Empresa
disponibilizou ou sugeriu outra opção para imóveis que solicitei reserva, alegando que nas duas oportun
imóveis estavam indisponíveis, além de fazer reserva com quantidade de pessoas além do que eu havia s
contato com a Empresa e fui informada que a reserva só seria feita com uma pessoa a mais, que não foi

Efetuei a contratação de um plano vitalicio de hospedagens em uma rede de hotéis e pousadas que ofere
em diversos lugares do Brasil oferecendo descontos em diárias da rede credenciada, na última quinta-feir
agora (passados apenas 5 dias da contratação) para minha surpresa, quando tentei utilizar os serviços ofe
com preços bem acima daqueles que me foram ofertados para a contratação do pacote, uma vez que rece
das diárias e constatei que elas vieram com os preços muito acima daqueles que a pessoa que me vendeu
informou no momento da contratação, sendo assim indaguei a empresa por e-mail informando que os va
condizendo com os que me foram passados no momento da contratação e eles me responderam que os
acordo com as cláusulas do contrato, porém em momento algum a pessoa que me vendeu o plano menci
que teria que pagar esse valor mais alto, e que se fosse assim queria cancelar o contrato que foi feito pois
me foi vendido, como resposta me informaram que não vão efetuar o cancelamento do contrato pois não
as cláusulas do mesmo, porém eu estou me sentindo [Editado pelo Reclame Aqui] e engando, pois em mo

Em 07/10/2016 assinei um contrato com a Mar e sol Apart hotéis ao qual me daria o direito de possuir um
um preço menor já que eu havia sido sorteada .Fiz com o Geison Pilla que me garantiu que dentro de 90 c
cartão e ate la me deu um provisorio.So que ja se passaram 164 dias e ate agora nada.Onde esta meu car
tenho direito.

Estou com processo no PROCON e empresa ainda nao devolveu meus 1.400,00 reais e nao me resp

Documento assinado digitalmente · Chave: 000016325193@SIN · CRC: 21.9581.1065

Solicitei o cancelamento dentro do prazo de 7 dias e empresa ainda não fez o cancelamento e o ressarcimen
A VISTA !!! Pago R$1.400,00. Esta empresa não conhece as leis do consumidor. nao está nem aí com as leis d

Me associei a Mar e Sol e paguei a vista R$1400,00... fui enganada pelas mentiras desta empresa! Quar
pesquisei sobre a empresa e vi que a empresa é uma [Editado pelo Reclame Aqui]! Tentei fazer agenda
passagem mas a empresa nem sequer me retornou para dizer valor e datas disponiveis!! Antes de fech
do contrato solicitei meu cancelamento como lei do consumidor por ARREPENDIMENTO TOTAL e a em
pedindo um motivo, pq precisamos de motivo para cancelar e eu dei o motivo e ainda coloquei a lei pa
resolveram nada COMO SEMPRE!!! Fui ao PROCON de minha cidade para resolver a situação tbm!! já se
nada desta empresa mal caráter!!

Nem pra atender o telefone essa empresa presta. Comprei meu titulo faz uns anos, nunca usei porque
liguei fui mal atendido. Agora ligo não atendem, se atendem deixam cair, pura desculpa para passar p
promessas na hora da compra do titulo. Mds se soubesse que fosse isso jamais teria comprado essa e

Em 25.09.2016 adquiri um titulo (vip)numero 019819 que me daria o direito de usufluir 28 dias em alt
fora dela.
Porém tentei reservar 7 dias para inicio de dezembro, ficaram de confirmar e até o momento nao obt
obter informacao dos imoveis que fazem parte da locacao mas nao podem fornecer, somente apos a
Estou desapontado pois nao consigo utilizar, o que era pra um lazer acabou sendo um tormento.

A partir do teor das reclamações acima transcritas, percebe-se, claramente, tratar-se de uma atividade, senão fraudulenta, enganosa, que deve ser retirada do mercado de consumo, sob pena de continuar a lesar incautos consumidores. Há ilegalidades praticadas na abordagem dos consumidores, no cumprimento da supostas cortesias em hospedagens, no cumprimento do que foi contratado, no atendimento às reclamações, no direito de arrependimento e distrato, sem contar a total impossibilidade de localizar algum responsável pela empresa, haja vista as várias tentativas por este órgão.

Não se está diante de um caso onde o fornecedor está apenas prestando maus serviços. Há diversos relatos de consumidores que estão sendo enganados com as suas práticas, sendo vítimas de golpes, verdadeiros crimes, sequer podendo manter contato como fornecedor após a contratação.

Documento assinado digitalmente · Chave: 000016325193@SIN · CRC: 21.9581.1065

É patente o desrespeito aos consumidores e a inobservância das regras e princípios do Código de Defesa do Consumidor, afetando a harmonia das relações de consumo e, principalmente, a boa-fé que deve nelas imperar.

Destarte, somadas todas estas evidências constatadas, decorrentes de inúmeras e reiteradas reclamações de consumidores, não há alternativa senão o ajuizamento desta ação coletiva para impor a suspensão das suas atividades da requerida e evitar a continuidade de suas práticas ilegais e enganosas.

2- DO DIREITO:

Conforme se depreende do inquérito civil, os requeridos ofertam contratos de prestação de serviços envolvendo descontos em hospedagens por meio de participação numa espécie de clube de turismo, onde os consumidores são atraídos com o oferecimento de cortesias ou sorteios em estadias, material impresso e outras formas de convencimento.

Porém, após a contratação dos serviços, percebem que as promessas são enganosas, não havendo o cumprimento do que foi prometido, não sendo possível ou havendo dificuldades de comunicação com o fornecedor para o atendimento de suas reclamações.

Logo se constata que os fatos relatados nas reclamações traduzem violação da boa-fé objetiva, inobservância do dever de lealdade e da transparência que orientam os princípios do Código de Defesa e Proteção dos Consumidores.

A vulnerabilidade do consumidor, outro princípio básico que norteia a construção jurídica do Código de Defesa do Consumidor, é manifesta no caso.

Documento assinado digitalmente · Chave: 000016325193@SIN · CRC: 21.9581.1065

O grande volume de ofertas de produtos e serviços a que estão submetidos os consumidores , especialmente a partir de redes sociais expõe os consumidores à inúmeras práticas enganosas, afetando o seu poder de escolha e os tornando suscetíveis a erros.

Além disso, extrai-se do art. 4º do Código do Consumidor que as relações de consumo são regidas pelo princípio da transparência, possibilitando que o consumidor esteja consciente de seus direitos e obrigações para que possa manifestar, livremente, sua vontade negocial.

A par destes princípios, dispõe como o art. 6º do CDC como direitos básicos dos consumidores:

> *"Art. 6º São direitos básicos do consumidor:*
>
> *I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;*
>
> *II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a* ***liberdade de escolha*** *e a igualdade nas contratações;*
>
> *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; (Redação dada pela Lei nº 12.741, de 2012)*
>
> *IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva,* ***métodos comerciais coercitivos ou desleais****, bem como contra* ***práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;***
>
> *V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;*

Documento assinado digitalmente · Chave: 000016325193@SIN · CRC: 21.9581.1065

Fica claro, portanto, conforme se observa nas reclamações relacionadas na inicial, que os demandados não respeitam os princípios do CDC, especialmente a boa-fé, confiança e transparência que devem imperar nas relações de consumo, ofertando serviços que promete descontos em hospedagens de hotéis que são enganosos e não estão sendo cumpridos.

Estas contratações, aliás, são obtidas com emprego de métodos agressivos e abusivos de persuasão, dificultando e impedindo a livre escolha dos consumidores.

Sobre a definição de práticas comerciais abusivas, oportuno o magistério de Ricardo Hasson Sayeg (Revista de Direito do Consumidor, Editora RT, volume nº 07, página 37), *in verbis*:

> *É de se definir práticas comerciais abusivas como os atos de fornecimento ou aqueles ocorridos em razão deles, realizados irregularmente por empresas com abuso de direito do fornecedor, violação ao direito do consumidor ou infração à lei, desde que dentro dos limites da relação de consumo.*
>
> *Ressalta-se que as práticas abusivas não são, portanto, aquelas únicas e exclusivamente elencadas no artigo 39 do Código de Defesa do Consumidor, mas sim estão espalhadas por todo ele, tanto quanto estão também definidas e reprimidas em legislações diversas, dentro do sistema positivo de proteção do consumidor.*
>
> *Ainda, mesmo que não haja previsão legal de uma dada prática comercial, se a mesma enquadrar-se no conceito supra de prática comercial abusiva, deve ser tida como tal, face à impossibilidade de exaustão legislativa, posto que a criatividade e imaginação humana não têm limites, principalmente estando aguçada pelo objetivo do lucro.*

Assim, como já se referiu, os requeridos atuam com abuso de direito, violando direitos dos consumidores já na fase pré-contratual, agindo por publicidade na internet e investida direta sobre os consumidores anunciando os seus serviços de modo a induzi-los em erro sobre as vantagens da contratação.

Documento assinado digitalmente · Chave: 000016325193@SIN · CRC: 21.9581.1065

Neste sentido, prevê também o Código de Defesa do Consumidor a proteção contra a publicidade enganosa, abusiva, métodos comerciais coercitivos e desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços:

> *"Art. 6º - São direitos básicos do consumidor:*
>
> *IV- a proteção contra publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos e desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;*
>
> *(...)*
>
> *VI- a efetiva PREVENÇÃO e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos;*
>
> *VII- o acesso aos órgãos judiciários e administrativos, com vistas à PREVENÇÃO ou reparação de danos difusos, assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;"*

Ademais, os arts. 30 e 31 do CDC, que dispõem acerca da oferta, obrigam o fornecedor a contratar e a cumprir o contrato nos seguintes termos:

> *"Art. 30 - Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado.*
>
> *Art. 31 - A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores."*

Assim, se a rescisão tiver por motivo a impossibilidade de o fornecedor dar cumprimento à oferta, o CDC assegura ao consumidor o direito de ser devidamente ressarcido. Neste sentido, os fatos de que trata esta ação, além de evidente

Documento assinado digitalmente · Chave: 000016325193@SIN · CRC: 21.9581.1065

descumprimento da oferta, traduzem violação da boa-fé objetiva, frustrando as legítimas expectativas dos consumidores, que acreditavam na fruição do que fora ofertado na fase pré-contratual e que não foi cumprido

Registre-se, por fim, quanto ao direito de arrependimento, que o CDC garantiu a proteção do consumidor em caso de vendas realizadas fora do estabelecimento comercial, em seu artigo 49:

> *Art. 49. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 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, especialmente por telefone ou a domicílio.*
>
> *Parágrafo único. Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados.*

De acordo com este artigo, caso o contrato tenha sido celebrado em local distinto do estabelecimento comercial do fornecedor, o consumidor poderá exercitar o seu direito de arrependimento em sete dias. Isto é, mesmo que já tenha efetuado pagamento, integral ou parcial, poderá, simplesmente, desistir do contrato nesse prazo.

Destarte, a partir da comunicação do consumidor ao fornecedor, é devida a devolução integral do montante pago, atualizado monetariamente. O objetivo do dispositivo é justamente proteger o consumidor de táticas agressivas de venda.

Afinal, em muitos casos, quando a venda é realizada fora do estabelecimento, ou decorrente de um brinde distribuído aleatoriamente, isto significa que não foi o consumidor quem, depois de realizar pesquisa sobre preço, utilidade e outras características essenciais, procurou o produto ou serviço de forma livre e consciente.

Documento assinado digitalmente · Chave: 000016325193@SIN · CRC: 21.9581.1065

Como se vê no caso dos autos, o fornecedor surpreende consumidores com uma proposta tentadora de ganhar uma suposto brinde e, neste momento de extrema fragilidade do consumidor, o induz a contratar um serviço sem nenhum tempo de reflexão para analisar a oferta de maneira adequada, aderindo a um contrato que, em outra situação, não teria celebrado.

Enfim, todas estas regras elencadas buscam os resultados da "norma-objetivo" do artigo 4º, inc. VI, do CDC, que trata da Política Nacional de Relações de Consumo, consagrando como princípio a coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado.

3 - DOS INTERESSES TUTELADOS:

O objetivo desta ação é a condenação da requerida a indenizar os consumidores lesados, já que violadas as normas do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, por atingirem direitos difusos e direitos individuais homogêneos.

Pretende-se a tutela jurisdicional para proteger o grupo de consumidores identificáveis que, ao vincularem-se às ofertas da ré, acreditaram na sua oferta, ensejando a frustração das legítimas expectativas dos consumidores de boa-fé. Esses consumidores que já sofreram prejuízos decorrentes destas práticas abusivas representam, no que diz respeito à reparação de seus danos, os interesses individuais homogêneos (art. 81, parágrafo único, inc. III, do CDC).

Em nítida quebra do princípio da confiança e ofensa às regras norteadoras das relações de consumo, agiu a requerida com indiferença na solução dos problemas relatados. Caracterizado, portanto, o *danum in re ipsa* e, por conseguinte, a obrigação de indenizar.

Documento assinado digitalmente · Chave: 000016325193@SIN · CRC: 21.9581.1065

Registre-se que, no caso, é possível a condenação genérica da requerida pela violação aos direitos individuais homogêneos, nos termos do art. 95 do CDC *(Art. 95. Em caso de procedência do pedido, a condenação será genérica, fixando a responsabilidade do réu pelos danos causados*).

Pretende-se, também, a tutela preventiva, genérica e abstrata de todos aqueles que, embora não tenham contratado com a requerida, estão expostos às mesmas práticas, já suportadas por outros consumidores, o que se caracteriza como tutela de direitos difusos, objetivando especialmente evitar que mais consumidores sejam lesados pelas práticas desleais de ofertas da requerida (art. 81, parágrafo único, inc. I, do CDC).

A coletividade de consumidores expostos a essas práticas abusivas é sujeito de direitos e interesses, ainda que não identificáveis, tudo em conformidade com o art. 29 do CDC. Em todas essas hipóteses a tutela aos consumidores é conferida ao Ministério Público pela Lei da Ação Civil Pública e pelo Código de Proteção e Defesa do Consumidor (art. 82, inc. I, do CDC e arts. 1°, inc. II, e 5º, da Lei n° 7.347/85).

Postula-se, desse modo, a reparação dos interesses difusos (doutrinariamente também denominado como dano moral coletivo), por terem sido atingidas as convicções, confiança e impressões subjetivas de um número indeterminável de pessoas, representando o dano moral coletivo, expressamente previsto no art. 6°, inc. VI, do CDC, cujos valores deverão ser destinados ao Fundo para Reconstituição de Bens Lesados – FRBL de que trata a Lei Estadual nº 14.791/2015.

Documento assinado digitalmente · Chave: 000016325193@SIN · CRC: 21.9581.1065

De ressaltar que o dano moral coletivo prescinde da prova da dor, sentimento ou abalo psicológico sofrido pelos indivíduos. Como transindividual, manifesta-se no prejuízo à imagem e moral coletivas e sua averiguação deve pautar-se nas características próprias aos interesses difusos e coletivos.

Ademais, os fatos transgressores que se pretendem tutelar nesta ação coletiva de consumo, a partir do momento que frustram as legítimas expectativas do consumidor, apresentam significância e desbordam dos limites da tolerabilidade. A publicidade enganosa é grave o suficiente para produzir intranquilidade social e alterações relevantes na ordem extrapatrimonial coletiva.

4. DA DESCONSIDERAÇÃO DA PERSONALIDADE JURÍDICA E DA QUEBRA DO SIGILO BANCÁRIO:

A possibilidade de desconsideração da personalidade jurídica é expressamente prevista pelo art. 28 do Código de Defesa do Consumidor com o objetivo de também responsabilizar os sócios, dirigentes e administradores da empresa infratora:

> *"Art. 28 - O juiz poderá desconsiderar a personalidade jurídica da sociedade quando, em detrimento do consumidor, houver abuso de direito, excesso de poder, infração da lei, fato ou ato ilícito ou violação dos estatutos ou contrato social. A desconsideração também será efetivada quando houver falência, estado de insolvência, encerramento ou inatividade da pessoa jurídica provocados por má administração".*

Ainda, dispõem os artigos 32 e 34 da Lei nº 12.529/2011; o §5º do art. 173 da CF; e o art. 50 do CC:

> *"[Lei nº 12.529/2011]*

Documento assinado digitalmente · Chave: 000016325193@SIN · CRC: 21.9581.1065

Art. 32 - As diversas formas de infração da ordem econômica implicam a responsabilidade da empresa e a responsabilidade individual de seus dirigentes ou administradores, solidariamente. (...)

Art. 34 - A personalidade jurídica do responsável por infração da ordem econômica poderá ser desconsiderada quando houver da parte deste abuso de direito, excesso de poder, infração da lei, fato ou ato ilícito ou violação dos estatutos ou contrato social".

"[Constituição Federal]

Art. 173 – (omissis)

(...)

§5º - A lei, sem prejuízo da responsabilidade individual dos dirigentes da pessoa jurídica, estabelecerá a responsabilidade desta, sujeitando-a às punições compatíveis com sua natureza, nos atos praticados contra a ordem econômica e financeira e contra a economia popular".

"[Código Civil]

Art. 50 - Em caso de abuso da personalidade jurídica, caracterizado pelo desvio de finalidade, ou pela confusão patrimonial, pode o juiz decidir, a requerimento da parte, ou do Ministério Público quando lhe couber intervir no processo, que os efeitos de certas e determinadas relações de obrigações sejam estendidos aos bens particulares dos administradores ou sócios da pessoa jurídica".

No caso concreto, tendo em vista que as reclamações e documentos juntados no inquérito civil demonstram de forma inequívoca as práticas abusivas, perpetrada com abuso de direito e infração à lei, é plenamente cabível a desconsideração.

Não resta dúvida de que o réu FELIPE, na condição de sócio administrador da empresa requerida, é responsável pela condução da empresa e pelas práticas lesivas aos interesses dos consumidores, individual e coletivamente considerados, de modo que é imprescindível a sua responsabilização solidária, respondendo pelo seu

Documento assinado digitalmente · Chave: 000016325193@SIN · CRC: 21.9581.1065

patrimônio pessoal pelos danos causados, como única forma de obter-se o integral ressarcimento dos lesados.

5 - DA INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA:

Incide no caso, como instrumento processual de facilitação de defesa do consumidor, a regra da inversão do ônus da prova prevista no art. 6°, inc. VIII, do CDC, presentes a verossimilhança da alegação e a hipossuficiência do consumidor, pressupostos de sua aplicação.

Nesse sentido o disposto no art. 373, §1º, do Código de Processo Civil:

> *"Art. 373. O ônus da prova incumbe:*
>
> *I - ao autor, quanto ao fato constitutivo de seu direito;*
>
> *II - ao réu, quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor.*
>
> *§ 1o Nos casos previstos em lei ou diante de peculiaridades da causa relacionadas à impossibilidade ou à excessiva dificuldade de cumprir o encargo nos termos do caput ou à maior facilidade de obtenção da prova do fato contrário, poderá o juiz atribuir o ônus da prova de modo diverso, desde que o faça por decisão fundamentada, caso em que deverá dar à parte a oportunidade de se desincumbir do ônus que lhe foi atribuído."*

Desse modo, requer o Ministério Público a inversão do ônus da prova, para que a parte ré assuma o ônus de se desincumbir das imputações de práticas abusivas noticiadas nesta petição inicial.

6 - DA TUTELA PROVISÓRIA:

Documento assinado digitalmente · Chave: 000016325193@SIN · CRC: 21.9581.1065

A possibilidade de concessão liminar da tutela provisória nas ações coletivas, quando preenchidos os seus requisitos, é de extrema importância para salvaguardar direitos fundamentais dos consumidores.

O Código de Defesa do Consumidor prevê expressamente - art. 84, § 3º - a possibilidade de concessão de tutela liminar ou após justificação prévia, da mesma forma que o disposto na Lei nº 7.347/85, em seu art. 12. Esta possibilidade de concessão de tutela provisória, nas obrigações de fazer ou não fazer, permite que alguns dos efeitos do provimento final possam ser desde logo implementados. Pertinente a transcrição do artigo 84 do CDC:

> *"Art. 84. Na ação que tenha por objeto o cumprimento da obrigação de fazer ou não fazer, o juiz concederá a tutela específica da obrigação ou determinará providências que assegurem o resultado prático equivalente ao do adimplemento.*
>
> *§ 1° A conversão da obrigação em perdas e danos somente será admissível se por elas optar o autor ou se impossível a tutela específica ou a obtenção do resultado prático correspondente.*
>
> *§ 2° A indenização por perdas e danos se fará sem prejuízo da multa (art. 287, do Código de Processo Civil).*
>
> *§ 3° Sendo relevante o fundamento da demanda e havendo justificado receio de ineficácia do provimento final, é lícito ao juiz conceder a tutela liminarmente ou após justificação prévia, citado o réu.*
>
> *§ 4° O juiz poderá, na hipótese do § 3° ou na sentença, impor multa diária ao réu, independentemente de pedido do autor, se for suficiente ou compatível com a obrigação, fixando prazo razoável para o cumprimento do preceito.*
>
> *§ 5° Para a tutela específica ou para a obtenção do resultado prático equivalente, poderá o juiz determinar as medidas necessárias, tais como busca e apreensão, remoção de coisas e pessoas, desfazimento de obra, impedimento de atividade nociva, além de requisição de força policial."*

Nesse sentido, também o disposto no art. 300 do Código de Processo Civil:

Documento assinado digitalmente · Chave: 000016325193@SIN · CRC: 21.9581.1065

> *"Art. 300. 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."*

No caso, presentes os requisitos legais para o deferimento de tutela de urgência. A probabilidade do direito foi revelada pelos documentos que instruíram o inquérito civil os quais demonstraram a prática de descumprimento da oferta, além dos inúmeros relatos de dificuldade de distrato imposta pelo requerido. O perigo de dano e o risco ao resultado útil do processo também se encontram presentes, diante da certeza da natural demora na tramitação de uma ação coletiva, circunstância que ensejaria a continuidade da prática empreendida pela ré, acarretando maiores danos aos consumidores.

Pondera-se que os riscos de lesão a que estão expostos os consumidores com as práticas descuidadas e abusivas da requerida não podem ser negligenciados, pois o aguardo do final do processo implicará em danos irreversíveis de maior grau e importância aos consumidores e não ao fornecedor.

É o que a doutrina denomina como irreversibilidade recíproca, onde os efeitos da tutela inibitória coletiva, caso revertida a decisão antecipatória, serão mais graves aos consumidores lesados do que à empresa ré.

Este juízo de preponderância vem claramente demonstrado pelas inúmeras reclamações de consumidores, juntadas no inquérito civil, cujos prejuízos, transtornos e frustração das expectativas revelam, por si só, diante do desacerto da conduta da ré, a necessidade de maior da proteção jurisdicional aos titulares do direito invocado do que eventuais efeitos ao réu.

Documento assinado digitalmente · Chave: 000016325193@SIN · CRC: 21.9581.1065

Assim, requer o Ministério Público seja concedida a tutela provisória, nos seguintes termos:

a) seja compelida a requerida a abster-se de ofertar qualquer serviço, inclusive cortesias e/ou brindes, pacotes promocionais ("fins de semana" ou "estadia gratuita") em hotéis ou estabelecimentos similares, conveniados ou não, quando tal oferta for utilizada exclusivamente para induzir consumidores a se associarem ao seu serviço, especialmente se tal oferta resultar em qualquer tipo de despesa relacionada à hospedagem gratuita propriamente dita;

b) seja compelida a requerida a não efetuar publicidade sob o título de cortesias e/ou brindes sem que exista efetivamente o serviço a ser prestado e nas condições ofertadas;

c) seja compelida a requerida a não dispor em convites, contratos, publicidades, site, bem como em qualquer outro documento por ela elaborado, com informações sobre a existência de convênios com hotéis e/ou de descontos em hotéis ou estabelecimentos similares, sem que efetivamente existam tais convênios ou descontos nos percentuais anunciados;

d) seja compelida a requerida dispor em convites, contratos, publicidades, site, bem como em qualquer outro documento por ela elaborado, informações claras e ostensivas (art. 54, § 3º, do CDC), sobre a possibilidade de exercício do direito de arrependimento durante o prazo de reflexão de sete dias;

e) seja compelida a requerida, no prazo de 30 dias, a comprovar documentalmente todos os convênios com hotéis e estabelecimentos similares que anuncia, em convites, contratos, publicidades, site, bem como em qualquer outro

Documento assinado digitalmente · Chave: 000016325193@SIN · CRC: 21.9581.1065

documento por ela elaborado, mediante a juntada destes documentos neste processo, sob pena de interdição total de suas atividades, inclusive retirada do seu site da internet;

f) A fixação de multa pecuniária equivalente a R$ 10.000,00 (dez mil reais) por hipótese de ocorrência dos casos de descumprimento de cada uma das medidas acima postuladas (itens "a" a "d"), sem exclusão das cominações penais para o caso de descumprimento de ordem judicial;

7 - DOS PEDIDOS:

Diante do exposto, o Ministério Público postula a procedência integral desta ação, acolhendo-se os seguintes pedidos:

a) seja tornada definitiva a tutela provisória deferida, inclusive a multa pelo seu descumprimento, cujo valor reverterá para o Fundo para Reconstituição de Bens Lesados – FRBL de que trata a Lei Estadual nº 14.791/2015;

b) condenação genérica dos requeridos à obrigação de indenizar, da forma mais ampla e completa possível, os danos materiais e morais causados aos consumidores individualmente considerados, decorrentes das práticas abusivas mencionadas nesta ação, conforme determina o art. 6°, inc. VI, e art. 95, ambos do CDC, com a devolução em dobro dos valores indevidamente cobrados;

c) sejam os requeridos condenados a indenizar os danos causados aos direitos e interesses difusos (art. 2º, parágrafo único, e art. 29, ambos do CDC), decorrentes do abalo à harmonia nas relações de consumo e da exposição da coletividade às práticas abusivas levadas a efeito pelos requeridos, dano moral coletivo previsto no art. 6°, inc. VI, do CDC - cujo valor reverterá ao o Fundo para Reconstituição de Bens Lesados –

Documento assinado digitalmente · Chave: 000016325193@SIN · CRC: 21.9581.1065

FRBL de que trata a Lei Estadual nº 14.791/2015. Tal valor deverá ser fixado em patamar mínimo de R$ 100.000,00, (cem mil de reais) diante da dimensão do dano e da relevância do bem jurídico protegido nesta ação;

d) a condenação dos requeridos a publicar, nos jornais Zero Hora, O Sul, Correio do Povo, inclusive no seu site na internet, na página principal, e em eventuais redes sociais que utiliza, no prazo de quinze dias do trânsito em julgado da sentença, em três dias alternados, nas dimensões de 20cm X 20cm, a parte dispositiva de eventual sentença de procedência, para que os consumidores tomem ciência da mesma, as quais devem ser introduzidas com a seguinte mensagem: "Acolhendo pedido veiculado em ação coletiva de consumo ajuizada pela Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor do Ministério Público, o juízo da [___]ª Vara Cível da Comarca de Porto Alegre condenou a empresa **NICOMAR TURISMO LTDA. (Mar e Sol Apart Hotéis e Lazer)**, nos seguintes termos: [___]". O pedido tem como finalidade servir como mecanismo de educação e informação aos consumidores e fornecedores quanto aos direitos e deveres, em atenção ao princípio do art. 4º, inc. IV, do mesmo diploma legal;

e) para o caso de descumprimento do pedido contido no item "d", requer seja cominada multa diária de R$ 1.000,00 (mil reais), revertendo o numerário arrecadado para o Fundo para Reconstituição de Bens Lesados – FRBL de que trata a Lei Estadual nº 14.791/2015

8 - DOS REQUERIMENTOS FINAIS:

a) não se opõe o autor a realização da audiência prevista no artigo 344 do Código de Processo Civil;

Documento assinado digitalmente · Chave: 000016325193@SIN · CRC: 21.9581.1065

b) requer o deferimento de todos os meios de prova em direito admitidas, inclusive o depoimento pessoal do representante legal do representante legal da empresa requerida, se necessário, bem como a declaração da inversão do ônus da prova, com base no art. 6º, inc. VIII, do CDC, nos termos do item 4 desta petição;

c) requer a publicação de edital no órgão oficial, sem prejuízo de publicações na imprensa falada, escrita e em outros órgãos, a fim de que os interessados possam se habilitar no processo, a teor do que dispõe o art. 94 do CDC;

d) a condenação dos demandados ao pagamento das despesas decorrentes do ônus da sucumbência, exceto honorários advocatícios, pois incabíveis na espécie.

Dá-se à causa o valor de alçada, por inestimável.

Porto Alegre, 18 de maio de 2022.

Rossano Biazus,
Promotor de Justiça.

Nome: **Rossano Biazus**
Promotor de Justiça — 3427749
Lotação: **Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor de Porto Alegre**
Data: **18/05/2022 15h20min**

Documento eletrônico assinado por login e senha (Provimento nº 63/2016-PGJ).

Documento assinado digitalmente · Chave: 000016325193@SIN · CRC: 21.9581.1065

Documento assinado digitalmente por (verificado em 10/06/2022 11:17:00):

Nome: **RIO GRANDE DO SUL PROCURADORIA GERAL DE JUSTICA**
Data: **18/05/2022 15:20:27 GMT-03:00**

Documento eletrônico assinado digitalmente conforme MP nº 2.200-2/2001 de 24/08/2001, que institui a infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil. A conferência de autenticidade do documento está disponível no endereço eletrônico:
"http://www.mprs.mp.br/autenticacao/documento"
informando a chave **000016325193@SIN** e o CRC **21.9581.1065**.

Documento assinado digitalmente · Chave: 000016325193@SIN · CRC: 21.9581.1065