



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

MINISTÉRIO PÚBLICO

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR DE PORTO ALEGRE

Procedimento nº 01304.005.075/2022 — Inquérito Civil

---

**EXCELENTÍSSIMO SENHOR DOUTOR JUIZ DE  
DIREITO DA \_\_\_\_ VARA CÍVEL DA COMARCA DE  
PORTO ALEGRE:**

**COM PEDIDO DE TUTELA PROVISÓRIA**

DISTRIBUIÇÃO PREFERENCIAL À 15ª OU 16ª VARA CÍVEL- PROVIMENTO N.º 39  
/93-CGJ

O **MINISTÉRIO PÚBLICO**, por intermédio da Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor, com endereço na Rua Santana A, 440, 7º andar, Bairro Santana, CEP: 90.040-371, nesta Capital, endereço eletrônico [pjconsumidorpoa@mprs.mp.br](mailto:pjconsumidorpoa@mprs.mp.br), propõe **AÇÃO COLETIVA DE CONSUMO COM PEDIDO DE TUTELA PROVISÓRIA** contra **L4 SERVIÇOS E PARTICIPAÇÕES LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n.º 43.475.727/0001-38, com sede na Avenida das Américas, nº 3500, sala 524, bloco 04, Barra da Tijuca, Rio de Janeiro/RJ, CEP 22.640-102, devendo ser citada na



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

MINISTÉRIO PÚBLICO

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR DE PORTO ALEGRE

Procedimento nº 01304.005.075/2022 — Inquérito Civil

---

pessoa de sua sócia-administradora Vanessa da Silva Barbosa, brasileira, solteira, empresária, nascida no dia 05 de novembro de 1980, inscrita no CPF sob o nº 088.714.847-62, residente e domiciliada na Rua Fernando Nogueira de Souza, nº 50, apto 101, Barra da Tijuca, Rio de Janeiro/RJ, CEP 22.620-380, telefone (21) 3435-1595, **endereço eletrônico vanessa@grupocbx.com,**

pelos fatos e fundamentos jurídicos a seguir expostos:

## I. DOS FATOS:

A presente ação coletiva de consumo tem origem no Inquérito Civil nº 01304.005.075/2022, instaurado nesta Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor, visando averiguar eventual prática abusiva, consubstanciada no encerramento de filiais na Cidade de Porto Alegre sem o cumprimento dos contratos vigentes ou devolução de valores dos serviços não prestados aos consumidores.

O inquérito civil foi instaurado a partir de reclamação apresentada pela consumidora Sheina Silva Tortorella, que afirmou ter contratado prestação de serviços e, no entanto, deparou-se com o estabelecimento comercial fechado. Transcreve-se:

Contratei na data de 24/01/2022, o serviço referente à depilação à laser (1 pacote com 10 sessões) na **empresa LSRS Serviços e Participações Ltda - CNPJ sob n. 29.254.230/0004-01 - efetuando o pagamento por meio de cartão de crédito (parcelado em 12 parcelas de R\$ 69,90) na unidade do Shopping Praia de Belas (Av. Praia de Bela, 1181, Porto Alegre/RS)**, tendo em vista que ficava perto do meu trabalho e residência. **Importante destacar que NÃO FIZ NENHUMA SESSÃO. A empresa se mudou, sem qualquer aviso, sendo que eles tinham todos os meus contatos (e-mail, nº de celular e whatsapp) da mudança da filial do Shopping Praia de**



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

MINISTÉRIO PÚBLICO

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR DE PORTO ALEGRE

Procedimento nº 01304.005.075/2022 — Inquérito Civil

**Belas para o Shopping Total.** Só fiz o pacote por que trabalho e moro próxima ao Shopping Praia de Belas. **Consegui, depois de 2 meses (de 25/07/2022 até 13/09/2022) o distrato do contrato com a promessa de devolução dos valores em 5 parcelas de R\$ 150,98. Atentem-se: 10% fica com eles, mesmo eu não tendo feito nenhuma sessão. MAS COMO QUERIA ME LIVRAR, ACEITEI. A primeira parcela ficou prometida até 19/09 /2022, a qual fora paga em 17/10/2022. PASMEN! Até o momento, a 2ª parcela não foi paga (era para 19/10/2022).** Ainda, o e-mail indicado na Consulta de Inscrição de CNPJ da empresa (VANESSA@GRUPOCBX.COM.BR ) não retorna, POIS NÃO EXISTE!

Diligenciada a notificação da empresa LSRS Serviços e Participações Ltda. para oferecer defesa, foi informado pelo setor jurídico do Shopping Total que a clínica LSRS (Laser 4U, ou Espaço Laser) teria sido despejada daquele shopping em dezembro/2022. Não soube informar um novo endereço ou contato daquele estabelecimento (Evento 021).

Efetuada pesquisa junto ao Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica da Receita Federal do Brasil, verificou-se que a empresa estava **extinta por encerramento liquidação voluntária.**

Nesse ínterim, sobreveio novo relato de consumidor lesado, conforme segue (Evento 025):

**Tenho um contrato com a empresa LASER 4 U (www.laser4u.com.br) com previsão de realização de sessões na loja do Bourbon Wallig. Ocorre que, em 22/12/22, ao chegar para realizar uma das sessões, me deparei com a loja abandonada, coberta por papel de parede do shopping e fui informado pela segurança do local que o estabelecimento simplesmente havia encerrado suas atividades há dois dias. Buscando contato com outras filiais, notei que todas elas foram fechadas. Apenas um dos telefones vinculados a uma das contas do instagram funcionou (51993008462), sendo atendido por uma moça que disse q também foi demitida da empresa e não sabia o que iria acontecer. Analisando comentários de algumas**



**postagens, nota-se que o encerramento irregular da atividade afetou diversos consumidores. Veja-se que ainda em 02/12/22 a empresa anunciava uma grande promoção com oferta de pacotes, a exatos 20 dias antes do seu encerramento.** Destaco também que meu plano já havia sido migrado de outra empresa, a LASER SPA do Iguatemi ([www.laserspa.com.br](http://www.laserspa.com.br)) que também encerrou suas atividades e me encaminhou para a LASER 4 U do Wallig. Notem que o site LASER4U está inativo, mas o site LASERSPA menciona a LASER4U. Há nítida confusão entre as empresas. Há nítido encerramento irregular de atividades. Há potencial crime grave contra as relações de consumo. Diante desse cenário, solicito auxílio do Ministério Público para investigar a empresa e tomar as medidas cautelares e judiciais necessárias, sugerindo-se, entre outras, as seguintes: 1 Oficiar o shopping Walling para obter cópia do contrato de locação e outras informações sobre os responsáveis. 2 Oficiar o PROCON para saber se já há outras reclamações 3 Adicionar no polo passivo da investigação os sócios da empresa, diante do uso inapropriado da personalidade jurídica 4 Oficiar a Fazenda Nacional e Estadual diante do encerramento irregular 5 Imediato bloqueio de valores dos envolvidos para resguardar possíveis indenizações e multas aplicadas

Sendo assim, foi determinada a identificação das pessoas jurídicas notificadas e seus sócios, assim como a situação cadastral da Laser 4 U e da LaserSpa junto à Receita Federal e à Junta Comercial.

Ainda, foi determinada a expedição de ofício aos órgãos de praxe solicitando informações acerca da existência de reclamações relacionadas ao possível encerramento irregular da Laser 4 U. (Evento 025).

Em cumprimento ao despacho, foi juntada alteração do Contrato Social de LSRS Serviços e Participações Ltda., do qual consta que a empresa L4 Serviços e Participações Ltda. é a única e atual sócia da LSRS Serviços e Participações Ltda..

Ainda, a alteração contratual mais recente **procedeu à baixa das seguintes filiais, encerrando suas atividades:**



- Avenida Praia de Belas, nº 1181, loja 1062, em Porto Alegre/RS, CEP 90.110-001, CNPJ 29.254.230/0004/01;
- Avenida João Wallig, nº 1800, loja 1236, Bairro Passo da Areia, em Porto Alegre/RS, CEP 91.340-000, CNPJ 29.254.230/0002-40;
- Avenida Assis Brasil, nº 2611, loja 04, Bairro Cristo Redentor, em Porto Alegre /RS, CEP 91.010-006, CNPJ 29.254.230/0003-20.

Em resposta ao ofício expedido, o PROCON-POA informou que foram registradas no setor de Atendimento Eletrônico 22 reclamações contra a empresa Laser 4U (CNPJ 29.254.230/0002-40), consistentes em possível encerramento irregular, do dia 1º de janeiro de 2022 até o dia 23 de janeiro de 2023 (Evento 025, pág. 46/80).

O consumidor Róges Machado relatou que a unidade na qual era atendido fechou e não consegue realizar contato para efetuar o cancelamento do contrato realizado:

Adquiri um pacote de depilação no valor de R\$ 4000,00 em 23/9/21 em 18 parcelas de R\$ 222,22. Foram pagas 9 parcelas deste valor, e foi consumido apenas 1 seção de depilação, assim, o serviço foi entregue em partes quando solicitado. Minha reclamação é em relação a meu pedido de cancelamento, previsto no contrato. Por motivo de possuir outras contas de necessidade mais relevante, decidi efetuar o cancelamento do serviço contratado conforme as cláusulas contratuais. **A filial onde foi contratado o serviço presencial no shopping Iguatemi fechou. Tenho tentado o contato pelo whatsapp da empresa mas é a segunda vez que não me retornam. Em anexo, seguem os prints do número de contato, do pedido de cancelamento que não foi respondido pela segunda vez, e-mail automático recebido onde mesmo depois de pedir o cancelamento, seguem tentando debitar de meu cartão mas fiz o bloqueio.** Solicito o cancelamento e devolução dos valores.

A consumidora Bruna Maria Martins Leite narrou que a empresa "desapareceu sem dar explicações":



A empresa Laser4U (antiga LaserSpa) de depilação à laser, que promete a remoção de 95% dos pelos simplesmente desapareceu sem dar explicações. Realizei a compra de 2 pacotes um de axila e um de virilha. Além de não alcançar os resultados prometidos, nessa semana a empresa simplesmente fechou suas unidades em Porto Alegre, sem nenhum aviso prévio, deixando diversas clientes, assim como eu, com sessões em haver, **disponibilizaram um número de telefone para contato, onde ninguém responde, atende ou fornece informações. Ainda estou pagando os pacotes que comprei e não há contato nem para estorno.**

No mesmo sentido, foram as reclamações formuladas pelos consumidores Vitória Letícia Lohn, Camili Hartmann Marins, Luciana Olino, Helenice Mello, Marina Zanette Peuckert, Denilce Lemos Severino, Cláudia Mariete de Souza, Gabriela Villanova Minetto, Juliana Muller Brezolin, Gizele Luiza Gonçalves, Rebecca Vidal dos Santos, Patrícia Soares da Rosa, abaixo transcritas:

Vitória Letícia Lohn

Realizo depilação a laser em várias regiões como buço, faces laterais, e virilha completa na laser4u. **Agendei minha sessão para dia 23/12 na unidade shopping total. No dia 15/12 recebi um wats dizendo que esta unidade estava encerrando as atividades. Sendo assim era p entrar em contato com a unidade do wallig. Ninguém atende e descubro que esta unidade também fechou. Quero meu dinheiro de volta. Tenho várias sessões para realizar ainda. Não tenho nenhum contato para pedir reembolso.**

Camili Hartmann Marins

**A loja laser 4u fechou sua filial no shopping bourbon wallig sem nenhum aviso prévio aos clientes. Os telefones de contato estão desligados e os whatsapp não respondem. Ainda estou pagando o pacote que comprei pelo cartão de crédito. Gostaria de cancelar a compra e o valor que já paguei ressarcido.** Paguei 8 prestações de 12 e fiz no máximo 4 sessões do serviço.

Luciana Olino



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

MINISTÉRIO PÚBLICO

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR DE PORTO ALEGRE

Procedimento nº 01304.005.075/2022 — Inquérito Civil

---

Realizei a compra de depilação de diversas partes do corpo (perna e virilha completa, região perianal, rosto completo, pés, joelhos, linha alba) parcelado em 12X 184,83.

Estava com a terceira sessão marcada para dia 29/12 às 11:40h conforme própria mensagem recebida do Laser 4U nesta data, **porém ao chegar no shopping Bourbon Wallig a empresa não existia mais. Com a esperança de marcar em outra filial, tentei contato com todos os números disponíveis na internet e "o número não existia".**

**Quero que as parcelas seguintes deixem de ser debitadas em minhas próximas faturas e quero ser ressarcida das que já paguei.** Pois, empresa nenhuma vende "meio pacote" então terei que iniciar o tratamento do início. Minha fatura é com debito em conta, logo seguem abaixo os comprovantes de pagamento.

Helenice Mello

**Fiz pacotes de depilação na Unidade do Bourbon Wallig e todas as lojas fecharam sem dar satisfação. Ainda tenho sessões pendentes e sem contato de ninguém, email ou mensagem. Caloteiros.**

Marina Zanette Peuckert

Pacote contratado para depilação a laser. Já havia realizado algumas sessões e **quando fui em uma sessão marcada simplesmente a loja havia fechado, fui tentar contato com outras lojas da mesma rede, mas sem sucesso. Todas as lojas em Porto alegre fechadas. Deram um golpe em todas as pessoas que fecharam pacote com eles e simplesmente desapareceram.**

Denilce Lemos Severino

Formalizei e-mail/ WhatsApp/ telefone para CANCELAR CONTRATO, recomendado pela fisioterapeuta Juliana , que me deu Propionato de clobetasol, tirou fotos da reação alérgica do tratamento de Sculp4U/ sessão de criofrequencia. Não tenho retorno e, na última semana, fechou. Preciso retorno CANCELAMENTO por ESCRITO para banco parar os descontos do parcelamento cartão de crédito, Já foi desconta 5 parcelas de 9. E foi realizado 3 sessões. Não há ninguém no endereço



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

MINISTÉRIO PÚBLICO

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR DE PORTO ALEGRE

Procedimento nº 01304.005.075/2022 — Inquérito Civil

---

Rua Luiz Afonso, 273 , Cidade Baixa . Não respondem (51)998268006 ou sac@laser4u.com.br ou negociacao@laser4u.com.br

Cláudia Mariete de Souza

Comprei um pacote de depilação a laser de 10 sessões, realizei duas.

**Na terceira sessão entraram em contato que a unidade do shopping Total havia fechado me encaminhando para a do shopping Bourbon Walling, chegando lá me deparo com a unidade fechado. Não consigo entrar em contato pelos telefones dá como inexistente.**

Gabriela Villanova Minetto

Comprei 10 sessões de depilação a laser na unidade do **Shopping Iguatemi. Fiz a primeira sessão. No mês seguinte essa unidade fechou e fui direcionada à unidade do Shopping Total. Consegui fazer mais 3 sessões nessa unidade que acabou fechando também. Então, fui direcionada à unidade do Shopping Wallig. No domingo, minha primeira sessão nessa unidade, cheguei ao shopping e fui surpreendida com a informação de que a empresa fechou e sequer avisou aos clientes. Ou seja, a empresa fechou todas as unidades disponíveis. Tentei diversos contatos, mas ninguém atende ou retorna as mensagens via whatsapp.**

Juliana Muller Brezolin

Contratei um pacote com 10 sessões de depilação a laser em 09/04 /2022 no valor total de R\$ 1.198,80, cujo pagamento foi parcelado em 12x. Até 11/2022 realizei 04 sessões do referido pacote, sendo que a 5ª sessão ficou agendada para 07/01/2023. Nessa data (07/01/2023) me dirigi a sede situada no Bourbon Wallig/POA e constatei que a sede foi fechada (sem qualquer comunicação aos clientes). Busquei contato com outras sedes cadastradas no site da empresa e não consegui contato. Por ligação, os contatos disponíveis já costa mensagem eletrônica de inexistência. Por whatsapp não tive retorno também.

Pela administração do Shopping Wallig fui informada que a sede fechou e me passaram 01 dos contatos constantes no referido site.



**Ao consultar os perfis da empresa no Instagram notei milhares de registros de reclamações idênticas as minhas, como também constatei no site "reclame aqui", o que deixou claro que não era uma ocorrência única meu caso e provavelmente não terei qualquer retorno da empresa.**

Gizele Luiza Gonçalves

Efetuei a compra de um pacote de depilação a laser e a unidade fechou. Recebi o email anexo com a informação que os serviços seriam prestados, mas **o telefone e o e-mail não são atendidos**. O meu pacote foi debitado do meu cartão de crédito. Fiz uma reclamação no reclame aqui, mas também não foi respondido.

Rebecca Vidal dos Santos

Contratei o pacote com 10 sessões de depilação a laser e tudo ia bem. Final de dezembro entrei em contato para marcar nova sessão e não me responderam até hoje, pensei que estavam em recesso, até que procurei na internet e vi diversos relatos de que **as lojas haviam fechado, a empresa fechou e não avisou nenhuma cliente. Fui até o local, e a loja nem existe mais. Eles não respondem nenhuma das minhas tentativas de contato, então estou em busca da devolução do meu dinheiro, visto que ainda estou pagando pelas sessões no cartão de crédito.**

Patrícia Soares da Rosa

**Empresa fechou, não cumpriu seus serviços**, paguei 10 seções e quando fui fazer a primeira vi o bilhete na porta que iam entrar em contato com os clientes ,mas até agora nada ,fui em outros endereços que eles tinham franquia ,mas todos fechados ,números de telefone já tentei todos ninguém atende , paguei no cartão de crédito em 10 vezes ,não consigo cancelar a compra pois já estou na 3 parcela ,o que posso fazer ? O valor é 127,80 total 1.278,00

A consumidora Paula Machado de Souza também relatou que foi surpreendida pelo fechamento de uma unidade, ocasião em que foi encaminhada para outra unidade, a qual também encerrou suas atividades, sem efetuar os serviços contratados:



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

MINISTÉRIO PÚBLICO

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR DE PORTO ALEGRE

Procedimento nº 01304.005.075/2022 — Inquérito Civil

---

1 – Primeiro, em 27/11/2021, no valor de R\$2.633,10 (referente a 10 sessões para cada uma das 06 áreas do corpo – virilha, virilha íntima, axila, ânus, ½ perna e buço); e

2 – O segundo, em 06/01/2022, no valor de R\$ R\$ 2545,14 (referente a 10 sessões para cada uma das 05 áreas do corpo – glúteo, lombar, braços, face lateral e barriga).

O contrato do segundo pacote jamais foi enviado, tendo recebido somente a NFe n. 202200000000008.

Durante do curso do tratamento, que deveria ser prestado na Unidade Praia de Belas, conforme acordo com a empresa, a Laser4u orientou que o serviço seria prestado na unidade Shopping Total, em razão do fechamento da unidade original.

**Dois dias antes da sessão marcada para 17/12 (S. Total) fui informada do encerramento das atividades no Shopping Total, e que eu teria que procurar a unidade Wallig para buscar atendimento.**

**Consegui marcar duas sessões para os dias 20 e 21 de dezembro. No dia 19 recebi mensagem via whats que a sessão do dia 21 estaria cancelada, sem previsão de reagendamento.**

**No dia 20, cheguei no horário designado e fui surpreendida pela loja totalmente fechada por tapumes, sem qualquer aviso ou cartaz ou notificação. Os funcionários do shopping informaram que não havia nenhuma informação deixada pela loja e que vários clientes estavam chegando para sua sessão e sendo surpreendidos.**

**Desde então, não houve qualquer comunicação pela empresa e nenhum número de contato (telefone e whatsapp) atende ou recebe as minhas mensagens.**

Essa era a última unidade em Porto Alegre aberta e até o momento a empresa não entrou em contato para rescindir o contrato ou prestar o serviço – que deve observar um período máximo entre sessões para eficácia.

Não é razoável que o cliente precise ficar procurando onde a empresa estará fisicamente.



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**

**MINISTÉRIO PÚBLICO**

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR DE PORTO ALEGRE

Procedimento nº **01304.005.075/2022** — Inquérito Civil

---

Quero a devolução dos valores referentes às sessões não utilizadas, isento de qualquer multa, uma vez que não dei causa ao encerramento.

Ainda constam reclamações dos consumidores Ana Paula Gasparotto Vicente, Victória Schossler de Nardin Teixeira, Verônica Gasparotto, Guilherme Macagnan Burkhardt, Ana Paula Oliveira da Silva e Daniela de Oliveira Rodrigues.

Em virtude da alteração do contrato social, foi determinada a pesquisa dos dados cadastrais da atual empresa sócia (quadro societário, endereço e demais dados de identificação).

Embora devidamente notificação para apresentar defesa, a empresa se manteve silente, mesmo após reiteração da diligência (Evento 056).

Sobreveio nova reclamação, apresentada pela consumidora Rafaela Messa Schaarschmidt (Evento 059):

Foi contratado o serviço de depilação a laser na empresa LASER SPA do Shopping Total. No total foram três contratos, totalizando aproximadamente R\$ 5.000,00. A empresa fechou as portas em novembro de 2023, sem nenhum aviso prévio e deixou os clientes sem o cumprimento do contrato. Dois dos contratos contratados por mim foram atendidos em menos da metade, e o terceiro, contratado em novembro (mesmo mês que a empresa fechou) nem foi iniciado. Infelizmente, por ter sido assinado online, tenho acesso a apenas dois dos contratos. O terceiro foi assinado em outra plataforma da qual não tenho mais acesso, tenho apenas a nota fiscal do pagamento. Todos os telefones das lojas do Rio Grande do Sul foram desativados. E as filiais foram baixadas, permanece ativo apenas o CNPJ da matriz. A mesma coisa aconteceu no estado de Minas Gerais. O site permanece ativo, mas sem contatos. A empresa simplesmente sumiu e deixou todos os clientes lesados.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

MINISTÉRIO PÚBLICO

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR DE PORTO ALEGRE

Procedimento nº 01304.005.075/2022 — Inquérito Civil

**Aportou no expediente informação da 14ª Delegacia de Polícia de Porto Alegre, comunicando a instauração do Inquérito Policial nº 35/2023/100314-A (Evento 063).**

Em cumprimento à determinação, foi juntado quadro de reclamantes, abaixo transcrito:

	Reclamante	CPF	Contato
1	Róges Machado	00809865017	rogesmachado1@gmail.com
2	Bruna Maria Martins Leite	04508085059	brunamarialeite@hotmail.com
3	Vitória Letícia Lohn	03172497038	vitoria.leticia.lohn@gmail.com
4	Vicente Rodrigues Marczyk	00828888094	vicentemarczyk@gmail.com
5	Camili Hartmann Marins	01072444038	camili_marins@yahoo.com
6	Paula Vilea Machado de Souza	00735495092	paulavilela.adv@gmail.com
7	Luciana Olino	01744620008	lucianaolino@gmail.com
8	Helenice Mello	92127932072	hmello13@gmail.com
9	Marina Zanette Peuckert	87223198087	marinazanette@hotmail.com
10	Ana Paula Gasparotto Vicente	03005373010	pvicente.ana@gmail.com
11	Victoria Schossler de Nardin Teixeira	03108150022	vicsnt1@hotmail.com
12	Veronica Gasparotto	27840220053	veronica_loni@hotmail.com
13	Guilherme Macagnan Burkhardt	94671427087	guidapuc@yahoo.com.br
14	Denilce Lemos Severino	53830458053	denilceseverino@gmail.com
15	Claudia Mariete de Souza	01566720060	lola_clau@hotmail.com
16	Gabriela Villanova Minetto	95781536000	gabriela.vllnv@gmail.com
17	Juliana Müller Brezolin	02809956014	juliana-brezolin@hotmail.com
18	Ana Paula Oliveira da Silva	85941778015	anapaulaos29@gmail.com
19	Daniela de Oliveira Rodrigues	02573596052	dani_rod5@hotmail.com
20	Gizele Luiza Gonçalves	97947679053	giseleluiza@gmail.com
21	Rebecca Vidal dos Santos	02575397006	beccavidal1@gmail.com
22	Patricia Soares da Rosa	01163674079	patydioogo@gmail.com
23	Rafaela Messa Schaarschmidt	2503221025	rafaela.messa@outlook.com
24	Sheina Silva Tortorella	93950322000	sheinarella@gmail.com

Então foi encaminhada cópia da minuta de TAC à investigada para que se manifestasse acerca do interesse em firmar Compromisso de Ajustamento de Conduta (Evento 069).



Após inúmeras tentativas de contato com a empresa, inclusive por meio telefônico, não houve manifestação acerca do interesse em firmar compromisso. (Evento 077).

Assim, ante o número de reclamações contra a requerida, bem como diante da ausência de disposição da requerida em resolver as demandas extrajudicialmente, não restou alternativa ao Ministério Público senão o ajuizamento da presente ação coletiva de consumo.

**É o relatório.**

## **II – DA PRÁTICA ABUSIVA DE DESCUMPRIMENTO DE OFERTA:**

As práticas relatadas no inquérito civil, consistentes em descumprimento contratual, ferem as disposições do art. 6º do Código de Defesa do Consumidor (CDC), especialmente os incisos que estabelecem o direito básico de informação e a proteção contra métodos comerciais desleais:

*"Art. 6º - São direitos básicos do consumidor: (...)*

*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;*

Ainda, o artigo 20 dispõe sobre a responsabilidade do fornecedor de serviços:



*Art. 20. O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, **assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:***

***I - a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;***

***II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;***

***III - o abatimento proporcional do preço.***

Também merece transcrição o artigo 30 do CDC, que dispõe acerca da oferta:

*" 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.**"*

A finalidade da norma protetora do art. 30 é a de assegurar a seriedade e a veracidade das manifestações preliminares dos fornecedores. A informação clara e ostensiva sobre o produto ofertado, mais especificamente quanto à sua disponibilidade, possibilidade de entrega imediata ou no prazo estipulado, bem como a descrição adequada de suas características, configura dever anexo do fornecedor.

**Portanto, ao ofertar produto que não dispunha para entrega ou não observar o prazo de entrega prometido, anunciando produto com divergência em suas características essenciais, a ré descumpriu a oferta e infringiu as normas do Código de Defesa do Consumidor acima mencionadas.**

De se destacar que o Código de Defesa do Consumidor também prevê como prática abusiva:



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**

**MINISTÉRIO PÚBLICO**

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR DE PORTO ALEGRE

Procedimento nº **01304.005.075/2022** — Inquérito Civil

---

*Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: (...)*

*XII - deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério.*

**Tais práticas vieram amplamente demonstradas no inquérito civil pelas inúmeras reclamações de consumidores já relacionadas no tópico anterior, que contrataram a prestação de serviços e tiveram a respectiva contraprestação inviabilizada pelo encerramento inesperado e não comunicado de todas as filiais existentes no Estado do Rio Grande do Sul.**

Pelo exposto, verifica-se que a conduta da requerida fere toda a legislação consumerista vigente.

### **III - DOS INTERESSES TUTELADOS:**

O objetivo desta ação é a condenação da empresa 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 se vincularem às ofertas da empresa ré, efetuaram o pagamento do produto ofertado e não o receberam, havendo a frustração das suas legítimas expectativas.

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).



Assim, perfeitamente possível a condenação genérica da requerida pela violação aos direitos individuais homogêneos, nos termos do art. 95 do CDC[2].

Além disto, busca-se na ação a tutela preventiva, genérica e abstrata de todos aqueles que, embora não tenham contratado com a requerida, estão expostos às mesmas práticas, o que se caracteriza como tutela de direitos difusos (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. 1º, inc. II, e 5º, da Lei nº 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. 6º, inc. VI, do CDC, cujos valores deverão ser destinados ao Fundo Estadual de Reconstituição de Bens Lesados do Consumidor (art. 13 da Lei da Ação Civil Pública).

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.

#### **IV - DA INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA:**



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

MINISTÉRIO PÚBLICO

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR DE PORTO ALEGRE

Procedimento nº 01304.005.075/2022 — Inquérito Civil

---

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

Nesse sentido também 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 assumira o ônus de se desincumbir das imputações de práticas abusivas noticiadas nesta petição inicial.

## **V – DA TUTELA PROVISÓRIA:**



O deferimento da tutela de urgência nas ações coletivas, quando preenchidos os 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 medida liminar, da mesma forma que o disposto na Lei nº 7.347/85, em seu art. 12. Esta possibilidade de concessão de medida liminar, 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.*

*§ 1º 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.*

*§ 2º A indenização por perdas e danos se fará sem prejuízo da multa (art. 287, do Código de Processo Civil).*

*§ 3º 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.*

*§ 4º O juiz poderá, na hipótese do § 3º 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.*

*§ 5º 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:



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

MINISTÉRIO PÚBLICO

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR DE PORTO ALEGRE

Procedimento nº 01304.005.075/2022 — Inquérito Civil

---

*“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, demonstrando a prática de publicidade abusiva de produtos indisponíveis em estoque e divergência quanto às características essenciais do produto, em desacordo com os preceitos legais e normativos vigentes.

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 abusiva empreendida pela ré, acarretando maiores danos aos consumidores.

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

**a)** seja a ré compelida a, doravante, a cumprir **integralmente** os contratos de prestação de serviços futuros firmados com seus consumidores, sob pena de **multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por hipótese de descumprimento**, valores que serão revertidos ao Fundo de Reconstituição dos Bens Lesados, de acordo com o artigo 13 da Lei nº 7.347/85 (Lei estadual nº 14.791/15), CNPJ 25.404.730/0001-89, Banco Banrisul, Agência 0835, conta-corrente 03.206065.0-6;

**b)** seja a ré compelida a, no prazo de quinze dias após a efetiva ciência da decisão liminar eventualmente deferida, a contatar todos os consumidores relacionados no quadro de reclamantes acima colacionado, viabilizando a escolha entre o efetivo cumprimento dos serviços anteriormente contratados ou a devolução dos valores



pagos relativos aos serviços que não foram efetivamente prestados, devendo esclarecer que tais valores serão devidamente corrigidos, pelo IGP-M, desde a data do efetivo pagamento pelo consumidor.

c) seja a ré compelida a comprovar nos autos, no prazo de trinta dias após a efetiva ciência da decisão liminar porventura deferida, sob pena de **multa diária de R\$10.000,00 (dez mil reais)**, a opção adotada pelos consumidores descritos na cláusula segunda, bem como a efetiva **devolução integral dos valores devidos aos consumidores que optaram pelo ressarcimento**. Na mesma oportunidade, deverá ser informado quais consumidores optaram pela efetiva prestação dos serviços e o prazo para efetivo cumprimento dos serviços não prestados, conforme acordado diretamente com os próprios consumidores.

## VI. DOS PEDIDOS:

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

a) sejam tornadas definitivas as tutelas provisórias deferidas, inclusive a multa pelo seu descumprimento, cujo valor reverterá para o Fundo de que trata o artigo 13 da Lei nº 7.347/85;

b) a condenação genérica da requerida 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. 6º, inc. VI, e art. 95, ambos do CDC;



c) seja a requerida condenada 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, dano moral coletivo previsto no art. 6º, inc. VI, do CDC, **em valor não inferior a R\$ 300.000,00 (trezentos mil reais)**, o qual reverterá ao Fundo de Reconstituição de Bens Lesados, mencionado no art. 13 da Lei nº 7.347/85;

d) a condenação da requerida a publicar, nos jornais Zero Hora e Correio do Povo, 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, **e, ainda, na página inicial do site da empresa e de suas mídias sociais, em anúncio fixo, pelo prazo de trinta dias ininterruptos**, para que os consumidores tomem ciência, introduzidas com a seguinte mensagem: "Acolhendo pedido veiculado em ação coletiva de consumo ajuizada pela Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor de Porto Alegre, o juízo da [\_\_]<sup>a</sup> Vara Cível da Comarca de Porto Alegre condenou **L4 SERVIÇOS E PARTICIPAÇÕES LTDA.**, 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 (hum mil reais)**, revertendo o numerário arrecadado para o Fundo de Reconstituição dos Bens Lesados, de acordo com o artigo 13 da Lei nº 7.347/85.

## VII. Dos requerimentos finais:



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**

**MINISTÉRIO PÚBLICO**

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR DE PORTO ALEGRE

Procedimento nº **01304.005.075/2022** — Inquérito Civil

---

a) tendo em vista que ineficazes as tentativas de conciliação extrajudicial da demanda, requer seja dispensada a realização da audiência prevista no artigo 334 do Código de Processo Civil;

b) requer o deferimento de todos os meios de prova em direito admitidas, bem como a declaração da inversão do ônus da prova, com base no art. 6º, inc. VIII, do CDC, nos termos desta petição inicial;

c) a condenação da requerida ao pagamento das despesas decorrentes do ônus da sucumbência, exceto honorários advocatícios, pois incabíveis na espécie;

d) requer seja publicado edital no órgão oficial, a fim de que os interessados possam intervir no processo, caso queiram, nos termos do art. 94 do CDC.

Valor da causa: R\$ 300.000,00 (trezentos mil reais)

Porto Alegre, 20 de março de 2024.

Luciano de Faria Brasil,  
Promotor de Justiça.

Nome:	<b>Luciano de Faria Brasil</b> <b>Promotor de Justiça — 3428206</b>
Lotação:	<b>Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor de Porto Alegre</b>
Data:	<b>20/03/2024 15h10min</b>

---



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**

**MINISTÉRIO PÚBLICO**

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR DE PORTO ALEGRE

Procedimento nº **01304.005.075/2022** — Inquérito Civil

Documento eletrônico assinado por login e senha (Provimento nº 21/2023-PGJ).

Documento assinado digitalmente por (verificado em 23/05/2024 18:50:00):

Nome: **RIO GRANDE DO SUL PROCURADORIA GERAL DE JUSTICA**

Data: **20/03/2024 15:10:18 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 **000034913789@SIN** e o CRC **14.2768.5682**.

1/1