



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

MINISTÉRIO PÚBLICO

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR DE PORTO ALEGRE

Procedimento nº 01216.000.713/2023 — Inquérito Civil

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

COM PEDIDO DE TUTELA PROVISÓRIA

DISTRIBUIÇÃO PREFERENCIAL PARA A 15ª OU A 16ª VARA CÍVEL - PROVIMENTO Nº 39/93 - CGJ

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO RIO GRANDE DO SUL**, por meio da Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor, com endereço na Rua Santana, nº 440-A, 7º andar, Bairro Santana, nesta Capital, CNPJ nº 93.802.833/0001-57, endereço eletrônico pjconsumidorpoa@mprs.mp.br, propõe **AÇÃO COLETIVA DE CONSUMO COM PEDIDO DE TUTELA PROVISÓRIA** em desfavor de **MJM SERVIÇOS DE LIMPEZA LTDA. – ME (DESENTUPIDORA LAÇADOR)**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 18.910.025/0001-98, com endereço na BR 290, Km 143, nº 6815, Parque Eldorado, em Eldorado do Sul/RS, CEP 92.990-000, endereço eletrônico juridico@mjmservicos.com.br, telefones (51) 99781-9262 e (51) 99736-4456, em razão dos fatos e fundamentos jurídicos que seguem:

1. DOS FATOS:



A presente ação coletiva de consumo tem origem no Inquérito Civil nº 01216.000.713/2023, que tramitou nesta Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor, tendo por objeto a apuração de práticas abusivas por parte da investigada.

O Inquérito Civil foi inicialmente instaurado na Promotoria de Justiça de Passo Fundo, a partir de reclamação efetuada pelo consumidor Nelson Pascoal Luza, que assim relatou (Evento nº 02, págs. 001/002):

"O interessado relata que chamou uma empresa para fazer uma avaliação para esgotamento de poço negro na sua residência. A empresa é MJM Serviços de Limpeza Eireli -ME, CNPJ 18.910.025/001-98, pelo qual o interessado entrou em contato telefônico pelo numero 55 800 0002120.

Refere que a empresa direcionou um caminhão para a casa e **apresentou uma folha semelhante a uma pedido de orçamento sem qualquer preenchimento das lacunas e pediu que o interessado assinasse antecipadamente.** Referiu que o interessado esperou que eles fizessem o orçamento e passassem o valor final o que não ocorreu.

Os funcionários realizaram o serviço em duas horas e apresentaram o valor final como sendo de R\$ 11.140,00 pelo custo, sem perguntar antes se o cliente estaria disposto a pagar este valor.

Sem ter outra alternativa, considerando que serviço já havia sendo feito, o interessado pagou o valor exigido com um desconto de aproximadamente 10%, o que ficou em R\$10.000,00. Efetuou o pagamento em R\$ 2.500,00 em dinheiro e R\$ 7.500,00 no cartão de débito emprestado pela cunhada. Ocorre que o valor de mercado por esse mesmo serviço é de R\$ 300,00 a cada 10mil litros de dejetos esgotados, o que no total do serviço resultaria na soma de R\$300,00 pelo serviço prestado, considerando que foi esgotado o correspondente a 9.360 litros. Ressalta que procurou o Procon e registrou uma queixa, sendo encaminhado ao Ministério Público, **tendo em vista a empresa ser recorrente em denúncias dos consumidores por essa prática de fazer o serviço antes e dar o preço depois."**



Ainda na Promotoria de Justiça Especializada de Passo Fundo, foi determinada a expedição de ofícios, para verificar eventual dimensão coletiva dos danos relatados.

Aportou nos autos reclamação da consumidora Andressa Ricaldes, relatando conforme segue (Evento 008, páginas 04/05):

Buscou atendimento no Procon Passo Fundo e, sem sucesso na reclamação, foi encaminhada à Promotoria de Justiça, em virtude de haver outras reclamações contra a mesma empresa. Todo o relato referente ao desacordo comercial sofrido pela demandante frente à empresa conta no atendimento do Procon, o qual segue digitalizado em anexo, assim como orçamento e nota de autorização de serviço (assinada em branco).

Em resposta ao ofício expedido, o Procon Municipal de Passo Fundo informou da existência de quatro reclamações análogas (Evento 016, página 04).

O consumidor Matheus Nogueira relatou ter sido induzido ao erro quando contratou os serviços da MJM Serviços de Limpeza Ltda - ME. Assim referiu:

O consumidor contratou os serviços da reclamada a fim de desentupir a caixa de gordura de sua residência. Referiu que **foi acordado o valor de R\$3.500,00 parcelado em 5x, entretanto, que no momento que foi passado o cartão de crédito, foi debitado o valor de R\$4.380,00, de forma que estão sendo cobradas 5 parcelas de R\$876,00.**

Salientou que na própria nota de autorização de serviço consta o valor de R\$3.500,00, além disso, que está tentando resolver a situação diretamente com a empresa há cerca de 2 dias e não está logrando êxito, motivo pelo qual recorre ao Procon.

O consumidor Nelson Pascoal Luza relata ter efetuado a contratação para com a reclamada na data de 28/07/2023, devido ter duas fossas rompidas. Relata as seguintes abusividades:



Entretanto, lhe causou a estranheza de **a empresa lhe pedir a assinatura de ordem de serviço sem mesmo terem feito em sua residência o serviço (anteriormente à prestação do serviço)**. Também relatou que o valor pago deste serviço foi de R\$10.000, dividido em R\$7.500 no débito e 2.500 à vista. Todavia, **a reclamada nega dar mais informações a respeito do valor pago. Ademais, consumidor pontuou que não foi emitida Nota Fiscal do serviço.**

Relata a consumidora, Andressa Ricaldes, ter sido induzida ao erro quando contratou os serviços da MJM Serviços de Limpeza Ltda - ME:

A consumidora contratou os serviços da reclamada a fim de desentupir a caixa de gordura de sua residência. A empresa, ao se deslocar na residência da consumidora e ao observar a caixa de gordura, verificaram que seria necessário esvaziar o poço negro, porém, a consumidora sabia que o problema estava no cano da caixa de gordura, e não no poço, pois a consumidora havia esvaziado o poço há 2 anos e ainda estava com o mesmo problema, o que ratificava o problema na caixa de gordura. Entretanto, mesmo a consumidora alegando sobre o local do problema, a empresa insistiu que este estava no poço negro.

A consumidora então questionou a empresa quanto custaria a ela esvaziar o poço e limpar a caixa de gordura, a empresa por sua vez informou que poderia sair 500 Lts de resíduos no valor de R\$2,00 por litro, totalizando o valor de R\$1.000,00, ou seja, este foi o orçamento prévio informado a ela na hora da contratação. O que causou a estranheza na consumidora, foi ela ter sido induzida pela empresa a assinar seu nome na prancheta do funcionário com o documento totalmente em branco, ao qual ela teve que preencher com o seu CPF, seu nome, a data do serviço e a assinatura do contratante (esta foi assinado pela consumidora com o papel dobrado pelo funcionário) porém, neste momento, a consumidora somente tinha o orçamento verbalmente prévio passado pela empresa, ou seja, de R\$1.000,00.

Observação: Mesmo sendo esvaziado o poço a primeiro momento, o problema na caixa de gordura perdurava no momento do serviço, mostrando que, o problema não era no poço, mas sim na caixa, mais especificamente na curva do cano da caixa de gordura. Após o poço



vazio, o problema ao qual fez a consumidora contratar a empresa só foi solucionado quando esta retirou o joelho do cano da caixa de gordura, que levava para o poço, constatando que o problema era no poço. Posteriormente, após o "serviço" ser realizado por completo, o funcionário da empresa retornou, buscou a prancheta e preencheu as lacunas em branco, no caso a do valor. **Para a surpresa da consumidora, esta espantou-se pelo novo valor cobrado, de R\$3.200,00 devido a retirada de 1500 litros de resíduos, sendo que o combinado verbalmente a primeiro momento era de R\$1.000.** Devido a discordância do valor averbado a primeiro momento, a consumidora externou sua insatisfação e informou que não iria efetuar o pagamento, desse modo, o funcionário da empresa ligou para o gerente para tomar ciência da possibilidade de diminuir o valor do litro, para ficar em um valor "melhor" para a consumidora pagar. Devido a isso, o valor foi atualizado para R\$2.500,00. Como a consumidora estava nervosa, sem saber como agir no momento, utilizou seus 3 cartões de crédito de sua titularidade para pagar o serviço realizado. Desse modo, recorre ao Procon para elucidar seus direitos perante a prática da empresa reclamada. **Pontuamos também, que o papel do orçamento prévio foi rasurado pela empresa reclamada e que no próprio contrato da reclamada, oferta a garantia de apenas 30 dias nos seus serviços, em dissonância com o artigo 26 inciso II do Código de Defesa do Consumidor.**

O consumidor Paulo Guedes relata que entrou em contato com a reclamada que se dirigiu até o domicílio no momento em que o consumidor não estava e o serviços foram acordados com a cômjuge do reclamante que referiu que sua esposa não tem plena consciência de seus atos. Prosseguiu asseverando que:

Expôs que quando chegou em sua residência a empresa já estava executando seus serviços que eram o desentupimento de uma fossa que foi executada que forma irregular na qual foi retirado seu vaso sanitário e inserido uma mangueira que não deu conta da questão e em seguida foi acionado uma caminhão para fazer o esgotamento do poço que após desgastantes tentativas inundou a casa do reclamante com os excrementos fecais da fossa, todavia, o problema foi solucionado porém a conta não condiz com o serviço prestado pois foi cobrado a quantia de R\$2.653,00 parcelado em dois



cartões de crédito. O consumidor indignou-se pois não tinha conhecimento de que o valor seria tão exorbitante e no momento do pagamento foi pressionado a arcar com a quantia.

Foi, então, determinada a notificação da empresa reclamada para se manifestar acerca do teor das reclamações apresentadas (Evento 017).

Sobreveio nova reclamação da consumidora Jane Fernandes Pereira, que descreveu os fatos ocorridos da seguinte maneira:

A interessada relata que esteve no PROCON registrando uma denúncia contra a Desentupidora MJM Serviços de Limpeza Ltda-ME e foi encaminhada ao MP tendo em vista **a empresa ser recorrente neste tipo de situação**. Refere que a fossa séptica da casa da mãe da interessada havia entupido e vazado para fora precisando que fosse realizado o esgotamento o mais breve possível. Assim, a interessada contatou a referida empresa pelo telefone perguntando o valor a ser cobrado pelo serviço e foi informada que somente quando o caminhão estivesse lá seria informado o orçamento. Dessa forma, no dia 01/08/2023 pela manhã chegou na casa o caminhão e **motorista informou que a interessada precisava assinar algumas papeis antes de mais nada e que depois do terminado do serviço é que daria o valor total. Ocorre que este serviço é cobrado por metro cúbico e que o valor de mercado é R\$ 170,00 o metro cúbico, sendo que possivelmente no caso atingiria no máximo o valor de R\$ 400,00, que era o dinheiro em espécie que interessada tinha disponível no momento. Quando terminou de esgotar o poço, foi apresentado um valor de R\$1.912,00 como sendo o preço final.**

Sobressaltada a interessada informou a eles que o valor havia extrapolado qualquer previsão e que não tinha os valores disponíveis. O motorista do caminhão pressionou a interessada para que essa pagasse de qualquer forma os valores exigidos. Afirma que teve que utilizar cartão de crédito e empréstimos facilitados para quitar a referida dívida.

Salienta que estava somente ela e mãe no momento da contratação com a empresa e que depois entrou em contato com os demais familiares e ficou sabendo que havia sido lesada. Requereu a



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

MINISTÉRIO PÚBLICO

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR DE PORTO ALEGRE

Procedimento nº 01216.000.713/2023 — Inquérito Civil

manifestação do Promotor de Justiça a fim de que seja investigada a conduta desta empresa e que seja punida pelas faltas cometidas.

Veio aos autos nova reclamação, formulada pela consumidora Ana Belém Costa Martins, abaixo transcrita:

A interessada relata ter estado no PROCON para denunciar um contrato abusivo cometido pela Empresa MJM Serviços de Limpeza Eireli-ME.

Refere que entrou em contato pelo telefone 0800 9424106 e contactou a Empresa Desentupidora Amil e **pediu um orçamento para realização de um esgotamento. Foi informada que o técnico iria até a sua casa e passaria o orçamento, mas já adiantava que os valores não seria altos. A interessada recebeu o técnico o qual chamou o caminhão para realizar o serviço e informou que o valor a ser cobrado seria de R\$ 1,37 o metro e pelo que foi falado foi desentupido o total 14 metros. No entanto, no final do serviço foi apresentado um valor de R\$ 4.900,00, mas que no final daria um desconto deixando pelo valor de R\$ 4.000,00.** A interessada se surpreendeu e informou que não tinha todo esse valor em casa, mas acabou pagando R\$ 2.200,00 em dinheiro e R\$1.800,00 no cartão de débito.

Conversando com demais familiares que tinham conhecimento sobre assunto foi informada que havia pago um valor muito acima do mercado. Se sentindo lesada pela empresa a interessada procurou o Procon e lá foi encaminhada a procurar o Ministério Público, tendo em vista as recorrentes situações envolvendo a empresa. Requereu a manifestação do Promotor de Justiça a fim de que seja investigada essa empresa e aja uma punição.

A consumidora Jacinta Dill Dias também compareceu na Promotoria de Justiça para prestar declarações:

A denunciante relata que contratou a empresa MJM SERVIÇOS DE LIMPEZA EIRELI, CNPJ 18.910.025/0001-98, para realizar o desentupimento de uma fossa (escoar a água da chuva). A empresa lhe cobrou o valor abusivo de R\$ 4.885,00, parcelado em 10x de R\$ 587,00 em seu cartão de crédito. Além disso, o serviço realizado ficou aquém do esperado, sendo necessária, inclusive, a contratação de uma outra



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

MINISTÉRIO PÚBLICO

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR DE PORTO ALEGRE

Procedimento nº **01216.000.713/2023** — Inquérito Civil

empresa para a efetiva obtenção do resultado desejado. Aduz que registrou atendimento junto ao PROCON desta cidade, sob n. 23.09.0284.001.00055-301, requerendo, no mínimo, o cancelamento do valor e parcelas futuras junto à operadora do cartão de crédito.

A empresa investigada, após deferimento do pedido de dilação de prazo e reiteração do ofício para apresentar defesa, apresentou manifestação.

Em relação à consumidora Andressa Ricaldes, relatou que efetuou o serviço. Entretanto, nada esclareceu acerca da forma de realização do orçamento ou do direito de informação prestado aos seus clientes:

A MJM SERVIÇOS DE LIMPEZA foi contatada no dia 23/07/2023 solicitando uma equipe no local, pois o cliente estava com problema de entupimento em sua caixa de gordura.

Após avaliação, conforme necessidade no local, a cliente necessitava de limpeza e sucção da caixa de gordura de sua residência.

O técnico presente no local realizou um orçamento de sucção, pelo valor unitário de R\$ 2,09 o litro sugado, totalizado R\$ 3.222,78 (conforme orçamento), ocorre que ao final do serviço a Sra. Andressa solicitou um desconto, então o técnico então forneceu o desconto para R\$ 1,63 o litro, totalizando R\$ 2.500,00, valor este que foi pago imediatamente ao final da prestação.

Após a realização do serviço, dos testes de escoamento, foi realizado o PAGAMENTO TOTAL do serviço no valor de R\$ 2.500,00, em cinco parcelas.

Foi retirado COMPROVADAMENTE o total de 15,42 litros de resíduos contaminantes, que foram destinados corretamente, conforme o órgão que regulamenta os serviços de transportes, FEPAM, podendo ser corroborado através do ROMANEIO MTR (anexo).

Na oportunidade do oferecimento de sua defesa, **a empresa apresentou orçamento com valor unitário e valor total RASURADOS e nota fiscal de serviços com valor unitário RASURADO** (Evento 041, páginas 06/07).



Em relação à consumidora Jane Fernandes Pereira, a empresa, do mesmo modo, limitou-se a afirmar que realizou os serviços, descrevendo-os, sem contudo, impugnar a afirmação de que o serviço foi prestado sem a realização de orçamento prévio de forma clara e objetiva. Relata que foram retirados 1.530 litros de resíduos contaminantes!!:

A MJM SERVIÇOS DE LIMPEZA dirigiu-se até a residência da cliente no dia 1º/08/2023 para solucionar um problema no sistema séptico.

Após avaliação, conforme necessidade no local, a cliente necessitava de limpeza e sucção da fossa séptica e do sumidouro.

O técnico, presente no local, passou então o valor unitário de R\$ 1,25, explicou o procedimento, explicou ainda que o valor era passado por litro, sendo assim, a cliente autorizou a execução do serviço pelo orçamento passado.

Ao fim foi sugado o total de 15,30 litros de resíduos, totalizando o montante de R\$ 1.912,00.

Além da fossa, foi realizada a limpeza do sumidouro.

O sumidouro é parte do sistema da fossa séptica e desempenha uma das etapas no tratamento dos efluentes. Importante frisar, que instalação deve ser realizada conforme as regras, que determinam a distância mínima e o tipo de solo necessário para tal processo. Seu objetivo é destinar parte dos efluentes, eliminando-os do ambiente, sem prejudicar a flora, fauna e os recursos naturais. Assim, melhor compreensão, o sumidouro é uma espécie de tanque instalado ao lado da fossa. Nele ocorre a etapa final do processo de tratamento primário do esgoto: o líquido é reaproveitado ou devolvido ao meio ambiente. Depois deste processo, o líquido é depositado no sumidouro. O sumidouro devolve o líquido para a natureza por meio do solo. Tal etapa tem como objetivo não prejudicar a natureza.

Vale lembrar, em que em casos críticos, o filtro está tão comprometido de resíduos, que a única solução é fazer um filtro novo.

Após a realização do serviço, dos testes de escoamento, foi realizado o PAGAMENTO TOTAL do serviço no valor de R\$ 1.912,00, sendo R\$ 690,00 através de PIX, R\$ 422,00 em dinheiro e R\$ 800,00 em cartão de crédito.



Foram retirados o total de 1.530 litros de resíduos contaminantes, que foram destinados corretamente, conforme certificado de destinação final.

Ao fim foi sugado o total de 15,30 litros de resíduos, totalizando o montante de R\$ 1.912,00.

Relativamente à reclamação do consumidor Matheus Nogueira, a empresa afirmou que há divergência entre o valor que o consumidor afirma ter sido cobrado e o valor efetivamente cobrado. Desta vez, a cobrança do serviço não foi realizada por peso de dejetos retirados, mas por metro de mola:

Em julho do corrente ano, a empresa MJM SERVIÇOS DE LIMPEZA foi contatada, pois o cliente estava com problema de entupimento na tubulação de sua residência.

Após avaliação, conforme necessidade no local, a cliente necessitava de desobstrução da rede séptica de sua residência.

O técnico, presente no local, passou então o **valor de R\$ 270,00 o metro da mola**, através de orçamento prévio, explicou o procedimento, sendo assim, a cliente presente no local autorizou a execução do serviço pelo orçamento passado.

A empresa realizou o **DESENTUPIMENTO**, ou seja, solucionou a **OBSTRUÇÃO** que se encontrava na rede séptica da residência do cliente.

A empresa requerida para realizar o serviço, utilizou uma máquina eletro rotativa ks 50. Essa potente máquina usa do movimento giratório para realizar o serviço, fazendo uma raspagem interna do encanamento, tirando todo o excesso de resíduo. O objetivo desse maquinário é desprender os dejetos das paredes da tubulação. Assim, eliminando a obstrução e facilitando a passagem.

Para a desobstrução foram utilizados 13 metros de mola, totalizando o serviço no valor de R\$ 3.510,00, valor este a ser pago em 5 (cinco) parcelas.

Ocorre que o cliente alega, que supostamente "foi debitado o valor de R\$ 4.380,00, de forma que estão sendo cobradas 5 parcelas de R\$ 876,00". Entretanto, na realidade a empresa MJM efetivamente



cobrou o valor R\$ 3.510,00, conforme constou na documentação, a diferença do valor trata-se da taxa originária do parcelamento da máquina de cartão de crédito.

Não podendo a empresa prestadora de serviço ser responsabilizada pela taxa bancária proveniente do parcelamento.

No que se refere à reclamação do consumidor Nelson Pascoal Luza, a desentupidora afirmou o valor cobrado por litro sugado, evidenciando que o valor unitário não apresenta um preço fixo, sendo cobrado de forma diferente de cada cliente:

A MJM SERVIÇOS DE LIMPEZA foi contatada pelo cliente no dia 28/07/2023 solicitando o serviço de desentupimento em sua residência.

A atendente comercial explicou que o orçamento só seria possível ser passado após a visita, que se daria de forma gratuita e que caso o cliente não concordasse com o valor, a empresa poderia ser dispensada sem custo, a equipe técnica da ré então se deslocou.

A equipe da empresa requerida se deslocou até a residência do autor, sendo recebida pelo Sr. Nelson, ao chegar lá verificaram o esgotamento do POÇO NEGRO que estava cheio, bem como havia bastante gordura e também os resíduos estavam muito sólidos, sendo-lhe passado valor unitário de **R\$ 1,09 por litro sugado, nos termos da Nota de Autorização de Serviço (anexo), foi retirada do local a quantidade de 9.362 litros de resíduos, o valor do Serviço foi de R\$ 11.140,00, mas como o autor pediu um desconto, a empresa fechou o serviço no valor de R\$ 10.000,00**, conforme o orçamento em anexo.

(...) O responsável pelo serviço no momento repassou todas as informações necessárias para solucionar o problema. O autor demonstrou estar ciente dos valores do serviço, tanto que pediu um desconto, e a empresa concedeu o desconto, visto que o pagamento foi praticamente à vista, conforme assinatura do autor concordando com o valor do desconto no orçamento prévio.



Após a realização do serviço, dos testes de escoamento da fossa, foi realizado o pagamento total do serviço no valor de R\$ 10.000,00, sendo R\$ 7.500,00 no cartão de débito e R\$ 2.500,0 em dinheiro.

Novamente, a empresa **apresentou orçamento com valor unitário e valor total RASURADOS e nota fiscal de serviços com valor unitário RASURADO** (Evento 044, páginas 06/07).

Em relação à reclamação do consumidor Paulo Guedes, a desentupidora narrou, de forma contraditória, que o consumidor concordou com o orçamento, autorizou o serviço e realizou o pagamento, mas, logo em seguida, refere que o cliente bloqueou parte do pagamento. Transcreve-se:

A empresa requerida foi chamada no dia 26.05.2023, através do comercial da empresa, solicitando uma visita no local, pois estava com problemas de entupimento do vaso sanitário e também entupimento das tubulações.

A equipe se deslocou até a residência do cliente, verificando que o vaso estava entupido e que os encanamentos também estavam cheios de resíduos sólidos, que deram causa ao entupimento, visto que toda tubulação estava obstruída, necessitando de desentupimento e sucção de resíduos.

O responsável técnico pelo serviço no momento repassou todas as informações necessárias para solucionar o problema, então a contratada realizou orçamento dos serviços necessários para a resolução dos problemas que havia.

(...) Para melhor entendimento, SOMENTE APÓS A AVALIAÇÃO DO TÉCNICO responsável, com o repasse da situação ao cliente, COM O ORÇAMENTO COMPLETO DO SERVIÇO, e com a autorização do serviço e assinatura do responsável NO PRÓPRIO ORÇAMENTO. Neste momento, é fornecida a Nota de Autorização para leitura, e o Cliente CONCORDANDO com os termos da contratação, essa nota é preenchida, e assinada pelo Cliente na frente e no verso demonstrado a leitura do contrato de prestação de serviços, e assim a empresa autoriza o caminhão a realizar o serviço.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

MINISTÉRIO PÚBLICO

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR DE PORTO ALEGRE

Procedimento nº **01216.000.713/2023** — Inquérito Civil

Vale lembrar, que o Sr. Paulo Guedes também leu os termos da prestação de serviços, visto que assinou na Nota e seu o verso , inclusive, demonstrando também estava ciente no pagamento parcelado em maior número parcelas, conforme as imagens a seguir:

Outro fato, que comprova a realização do serviço com êxito são os comprovantes de pagamentos:

Importante destacar, que o cliente **concordou** com o orçamento, **autorizou** o serviço, ainda realizou o **pagamento** do serviço conforme as imagens dos comprovantes anteriores, em que a soma dos valores é de R\$ 2.653,00 (dois mil e seiscentos e cinquenta e três reais).

Outra prova da má-fé é que o cliente pede a devolução dos valores pagos, mas esquece de mencionar que o Sr. CLEBERTON BARBOSA, APÓS A REALIZAÇÃO DO PAGAMENTO, LIGOU PARA O PAGSEGURO, E CONTESTOU A TRANSAÇÃO REALIZADA NO VALOR DE R\$1.353,00, parcelado em 10 vezes no seu cartão de crédito Santander, e por esta RAZÃO O ESTE PAGAMENTO FOI SUSPENSO, conforme a contestação a seguir:

Logo após a contestação do valor pela operadora do cartão de crédito, a empresa enviou um boleto para o Sr. Paulo, referente ao saldo remanescente de **R\$1.353,00**, valor este que permanece em aberto com a empresa.

Não restam dúvidas, referente à prestação de serviços, outra prova importante que empresa enviou uma a equipe complementar do caminhão chegou ao local por volta de 19:27, conforme rastreador, onde se iniciou a prestação do serviço de SUCÇÃO, que foi acompanhado o tempo todo pelo Sr. PAULO, que foi quem recebeu a equipe e estava ciente de todo passo a passo, conforme a imagem a seguir:

Ao fim, foram realizados testes para comprovação de pleno atendimento e solução do problema, terminado o serviço por volta das 20:53, conforme o último registro do rastreador do caminhão, combinado com os pagamentos pelo cliente.

Veio aos autos nova reclamação, formulada pelo consumidor Adalírio Hercket, que descreveu as seguintes condutas abusivas:



O interessado esteve no PROCOM a fim de denunciar o comportamento da empresa de esgotamento de fossas MJM Serviços de Limpeza Eireli e devido a recorrência foi encaminhado ao MP. Referiu que no dia 6 de setembro deste ano, o interessado procurou na internet por uma empresa que prestasse esse tipo de serviço e encontrou essa prestadora. Entrou em contato com os responsáveis e um funcionário que se dizia técnico, **foi até a residência do interessado para passar o orçamento. O tal funcionário informou ao Sr. Adalírio que o valor seria por litro, mas não especificou os valores.**

Considerando essa informação, o preço de mercado e a necessidade premente do serviço, o interessado imaginou que os valores finais ficariam em torno de R\$ 2.000,00. **No entanto, nunca foi definido os valores que seriam cobrados.** Assim, o funcionário chamou o caminhão e o serviço foi realizado em aproximadamente 40 minutos. **No momento da cobrança dos valores o interessado se espantou com o total de R\$ 7.200,00.** Informou que não possuía todo o valor disponível e foi informado que poderia pagar parcelado no cartão de crédito, sendo o que acabou fazendo deste modo, com pagamento em oito vezes. Ocorre após o trabalho realizado, o interessado ficou sem ter como discutir o valor e acabou aceitando. Depois disso, em conversa com outras pessoas teve conhecimento que havia pago um valor muito acima do mercado, tendo se sentido extorquido pela empresa, que faz o serviço depois informa um valor absolutamente arbitrário, totalmente fora do valor de mercado. Requereu a manifestação do Promotor de Justiça para que essa empresa seja investigada, considerando que está extorquindo indevidamente os seus clientes.

Aportaram novas reclamações, remetidas pelo Procon de Passo Fundo, dos consumidores Flávio Rodrigues e Alan Estevan de Almeida Lara, conforme segue:

O consumidor Flavio Rodrigues relata ter contratado os serviços da reclamada na data de 24/03/2023 para desentupir sua fossa, no qual primeiramente foi passado **o valor de R\$0,79 por litro.** Por fim na hora de pegar a folha do serviço realizado tomou conhecimento do valor de R\$5.676,00.



O consumidor Alan Esteves de Almeida Lara afirmou ter contratado os serviços da MJM para a drenagem de um poço:

O reclamante relata que realizou a contratação dos serviços da reclamada para a drenagem de um poço, no qual, **não foi feito orçamento porém foi exposto que seria cobrada a quantia de R\$1,97 por litro esgotado. Referiu que no momento da prestação dos serviços foi solicitado que o consumidora assinasse um documento, no entanto, o documento estava em branco e após a assinatura do consumidor a reclamada preencheu o restante do documento.** Porém o valor do documento é exorbitante pois a nota tem o valor de R\$4.000,00 e o consumidor não tem condições de arcar com a quantia pois foi informado que o valor não ultrapassaria a quantia de R\$1.500,00. Diante disso, o reclamante expôs ainda que entrou em contato e foi informado que o valor dos serviços é esse e que uma alteração não seria possível.

Foi realizada audiência na Promotoria de Justiça para a oitiva dos consumidores lesados Nelson Pascoal Luza (Evento 091), Paulo Guedes (Evento 092), Andressa Ricaldes (Evento 093), Mateus Nogueira (Evento 094), Jane Fernandes Pereira (Evento 095), Ana Belem Costa Martins (Evento 0124), Jacinta Dill Dias (Evento 0127), Adalírio Herckert (Evento 0129), Flávio Rodrigues (Evento 0134) e Alan Estevan de Almeida Lara (Evento 0135), cujos vídeos constam anexos.

Em suas oitivas, os consumidores lesados corroboraram os fatos anteriormente narrados, destacando conforme segue:

A consumidora Jane Fernandes informou que localizou a empresa pela internet. Disse que a empresa foi ao local para verificar o serviço (esgotamento de fossa), sendo que **o valor seria informado no momento da execução. Quando chegaram lá, disseram que ao final seria informado o valor, sem passar qualquer estimativa.**



Prosseguiu referindo que, pelo conhecimento de outros trabalhos semelhantes, ela sabia que não deveria ultrapassar R\$ 400,00, o qual acabou saindo por quase R\$ 2.000,00, sendo que teve que arranjar maneiras de conseguir o dinheiro. Sentiu-se pressionada para conseguir o valor de imediato, de qualquer forma possível, para efetuar o pagamento. Teve que conseguir uma parte do dinheiro emprestado e parcelar outra parte no cartão, comprometendo seu orçamento mensal. **Não houve qualquer transparência na negociação** (fl. 293).

O consumidor Paulo Guedes, em audiência, asseverou que enfrentou um problema com o entupimento de um vaso sanitário. Após contatar a empresa, afirmou que quando ele chegou em sua residência, já estavam trabalhando, alegando que havia autorização da esposa, **sem passar qualquer orçamento ou estimativa prévia do valor que seria cobrado. Quando finalizaram, informaram que o custo era de R\$ 2.653,00. Sabe que foi gravemente lesado pela empresa e confirmou que não foi apresentado e nem assinado contrato ou emitida nota fiscal antes da execução do serviço.**

O consumidor Matheus Nogueira relatou, na Promotoria de Justiça, que fez a contratação de um construtor para realizar um serviço no seu apartamento e este verificou a necessidade de desentupir toda a tubulação, tendo indicado a empresa MJM, que compareceu ao local e **informou o valor que seria cobrado por metro, sem indicar qual seria a metragem.**

Fecharam em R\$ 3.500,00, parcelado em 5 vezes, mas na hora de passar o cartão, cobraram juros de mais de 20% em cada parcela, sendo que isso não foi comunicado. **Ele verificou que a quantia cobrada era muito alta e estimava que pagaria em torno de R\$ 1.000,00. Não houve clareza e nem transparência, sendo**



que não obteve nenhuma espécie de explicação acerca do contrato e nem sobre o valor e forma de pagamento, comprometendo seriamente o seu orçamento.

A consumidora Andressa Ricaldes relatou em audiência que, após contatar a empresa, foram até a sua residência e explicaram que forneceriam um orçamento antes de realizar o serviço, que era apenas desentupir a caixa de gordura. Quando o restante do pessoal chegou, **passaram a estimativa prévia de R\$ 1.000,00 para desentupir a caixa de gordura, mais o esgotamento do poço, que disseram que necessitava também.**

A consumidora afirmou que concordou com o preço inicialmente orçado e, então, **entregaram uma comanda de autorização de serviço para assinar, a qual estava em branco, e ela assim o fez. Então realizaram o serviço e, ao final, entregaram a comanda preenchida no valor de mais de R\$ 3.000,00.**

Referiu que se sentiu muito pressionada no momento e acabou efetuando o pagamento em três cartões, pois eles alegaram que ela havia entendido errado. Acabaram acordando o pagamento em R\$ 2.000,00, comprometendo a sua renda. Não houve nenhuma clareza e transparência na negociação do serviço.

O consumidor Nelson Pascoal Luza asseverou, em suas declarações, que necessitava realizar a limpeza de dois poços negros e a limpeza de um vaso sanitário. **Não foi apresentada nenhuma estimativa prévia de valor, tendo sido rapidamente atendido pelo pessoal da empresa, que verificou superficialmente o trabalho e solicitou sua assinatura em uma ordem de serviço, sendo que apenas a parte da assinatura estava visível, pois o documento estava dobrado.** Então foi efetuado o serviço e, ao final, eles disseram que havia sido coletada uma quantidade enorme de resíduos, **sendo cobrado o valor de R\$ 11.000,00.** Ele tinha R\$ 2.500,00 em casa, o



que, segundo ele, deveria ser suficiente. Conseguiu um desconto de R\$ 1.000,00, ficando em R\$ 10.000,00. **Houve pressão no momento da cobrança, tendo ele se sentido coagido a conseguir o valor faltante, pois eles não iriam sair dali sem receber o pagamento. Entende que houve muita falta de transparência,** sentindo-se muito enganado ao assinar o documento sem verificar o seu conteúdo.

A consumidora Ana Belém Costa Martins relatou que **não foi previamente passado o valor do serviço e nenhuma estimativa, sendo que apenas referiram que seria pouco, então foi executado o trabalho. Achou que pagaria no máximo R\$ 500,00, sendo cobrado, ao final, R\$ 4.900,00. Depois de terminado o trabalho, assinou um papel sem nenhum dado e efetuou o pagamento,** o que acabou comprometendo sua renda.

A consumidora Jacinta Dill Dias declarou que necessitava realizar o desentupimento de canos e a retirada de água do interior de sua casa. **No início do serviço, o pessoal da empresa falou que para desentupir daria mais ou menos R\$ 160,00 e para sugar a água, o valor seria por litro. Imaginava que o serviço, se muito, daria R\$ 600,00. Não assinou nenhum papel antes de executar o serviço, apenas ao finalizar o trabalho, sendo que cobraram o valor de R\$ 4.800,00.**

O consumidor Adalírio Herckert narrou que contatou a empresa para a limpeza de uma fossa. **Inicialmente, compareceu uma pessoa para fazer a avaliação do serviço, mas não apresentou nenhum orçamento ou estimativa prévia, tendo assinado uma ordem de serviço antes da execução, onde constava nenhum valor. Entendia que o valor sairia no máximo R\$ 2.000,00/2.500,00. Terminado o serviço, foi cobrado R\$ 7.200,00, sendo que tal valor foi incluído no orçamento posteriormente.** A empresa ofereceu opções de pagamento pelo cartão, o



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

MINISTÉRIO PÚBLICO

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR DE PORTO ALEGRE

Procedimento nº 01216.000.713/2023 — Inquérito Civil

que foi efetuado, mas comprometeu seriamente sua renda familiar. Disse que cinco pessoas estavam presentes no momento e não soube direito o que fazer, diante da surpresa com a quantia cobrada.

O consumidor Flávio Rodrigues afirmou que contratou a empresa para realizar o desentupimento de vaso sanitário. **Achava que gastaria entre R\$ 1.000,00/1.500,00, mas acabaram cobrando R\$ 5.600,00. Ele não autorizou o serviço previamente e não assinou nenhum documento antes, não obtendo nenhuma estimativa de preço, somente ao final do serviço apresentaram o valor e ele firmou a ordem de serviço/nota fiscal.** Assim, efetuou o pagamento pelo cartão de crédito, prejudicando suas finanças.

O consumidor Alan Estevan de Almeida Lara aduziu que manteve contato telefônico para realizar o desentupimento/esgotamento de uma fossa. Assim, um representante da empresa compareceu ao local e **disse que o valor máximo do serviço daria R\$ 1.500,00, mas nada por escrito, apenas verbalmente. No outro dia, vieram outros funcionários e realizaram o desentupimento, passando o valor de aproximadamente R\$ 4.000,00 após a execução do trabalho, oportunidade em que assinou a ordem de serviço, sendo que se ele soubesse que esse seria o valor jamais teria autorizado.** Foi pressionado para realizar o pagamento, mas não efetuou, por orientação do PROCON. **Não houve clareza nas informações prestadas.**

Sobreveio promoção declinando a atribuição para a Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor de Porto Alegre, em virtude da extensão dos danos causados (artigo 93, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor).



Aportando os autos na Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor, foi acostada cópia de reclamação já efetuada anteriormente por consumidor anônimo, que assim dispõe (Evento 0146):

A empresa MJM serviços de limpeza Ltda- me fone 3382-9999 cnpj 18.910.025/0001-98 que faz serviço de desentupimento de esgoto atua de uma forma no mínimo em desacordo com a lei e o CDC. **Ocorre que ela é chamada para fazer um orçamento. O Orçamento é sempre inconclusivo. Ela promete preço justo. Faz o serviço sem dar o preço antes. Após aparece com um preço absurdo.** Um exemplo disso foi o que ocorreu no meu prédio. **Fizeram um orçamento onde não colocaram valor. Fizeram o desentupimento e após vieram com uma valor de R\$ 11.694,10;** Este modo operandi da empresa vcs podem constatar se vcs fizerem uma pesquisa no TJRS pelo CNJ da empresa...várias pessoas passando pela mesma situação e me parece que até então ninguém consegue fazer esta empresa trabalhar de forma correta sem enganar os clientes. se aproveitam de um momento de dificuldade da pessoa ou do condomínio e daí agem desta forma desonesta. Solicito que o MP analise os casos em tramitação no TJRS e os já arquivados que terão a prova d modo operando indecente da empresa MJM. Alguém tem que dar um basta nisto.

Em relação a esta última reclamação, a empresa foi intimada para se manifestar, apresentando defesa, na qual, novamente, verifica-se que há um novo valor cobrado pelo litro de sucção. Ainda, a empresa admite que o orçamento não foi preenchido previamente:

A empresa notificada foi chamada em junho de 2023, solicitando uma visita no local, pois estariam com problemas de entupimento nas fossas e tubulações do condomínio.

A equipe se deslocou até o local, verificando que toda tubulação de esgoto estava obstruída, necessitando de sucção de resíduos da rede cloacal, pluvial e fossa séptica, além do hidrojateamento, nome técnico que se dá ao desentupimento associado à lavagem.

O responsável técnico pelo serviço no momento, repassou todas as informações necessárias para solucionar o problema.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

MINISTÉRIO PÚBLICO

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR DE PORTO ALEGRE

Procedimento nº 01216.000.713/2023 — Inquérito Civil

A pessoa representante do Condomínio não possuía planta do local para auxiliar a equipe na realização do serviço, e a equipe sem a planta não conseguiria mensurar a quantidade de resíduos que seriam sugados, pois havia MUITOS RESÍDUOS.

Como citado acima, como não havia a planta do local, a empresa notificada passou uma proposta por e-mail, em que **foi explicado a forma da cobrança passando o valor unitário, sendo R\$ 0,82 o litro da sucção e R\$ 1.200,00 pelo hidrojateamento**. Sendo assim, com a autorização e assinatura da pessoa representante do Condomínio, a equipe solicitou deslocamento do caminhão para execução do serviço.

A empresa notificada tem como padrão com todos os clientes, que após ser acionada para realização orçamento com uma análise local, envia um automóvel Fiorino, com equipamentos de avaliação e desobstrução de pequenas áreas de tubulação, SOMENTE APÓS A AVALIAÇÃO DO TÉCNICO responsável, com o repasse da situação ao cliente, e com a AUTORIZAÇÃO DO SERVIÇO E COM ASSINATURA DO RESPONSÁVEL, é que a empresa envia um caminhão para realizar o serviço. Ocorre que na avaliação no local, o responsável técnico avaliou o Serviço no valor de R\$ 11.694,10, neste momento o responsável pelo condomínio no local, solicitou um desconto.

A Empresa, concedeu o desconto por whatsapp, reduzindo o valor da prestação SERVIÇO PARA UM VALOR FECHADO de R\$ 9.922,46, visto que o Nota de Autorização do serviço já estava parcialmente preenchida, neste exato momento também foi AJUSTADO o valor de cada parcela, conforme a imagem da Nota de autorização do serviço.

(...)

Cumprе esclarecer, que o orçamento não foi preenchido, visto que o responsável técnico estava esperando uma posição da empresa, se iria ou não conceder o desconto, assim chegou a informação do desconto o responsável pelo condomínio aceitou.



Considerando que o expediente já havia sido remetido a esta Promotoria de Justiça devidamente instruído, foi, então, determinado o encaminhamento de minuta de TAC à investigada para se manifestar acerca do interesse em firmar compromisso de ajustamento de conduta (Evento 0147).

Posteriormente, a empresa foi novamente intimada para se manifestar, objetivamente, acerca do interesse em firmar compromisso de ajustamento de conduta, sendo informada que eventual interesse na alteração das cláusulas propostas deveria ser efetuada por contraproposta escrita (Evento 0153).

Entretanto, transcorreu integralmente o prazo para manifestação, restando silente a empresa (Evento 0159).

Diante de tais fatos e frente à potencialidade danosa da conduta da requerida, não vislumbrou o Ministério Público outra alternativa a não ser o ajuizamento da presente ação coletiva de consumo.

2. DAS PRÁTICAS ABUSIVAS:

O princípio basilar do Código de Defesa do Consumidor é a vulnerabilidade do consumidor hipossuficiente, conforme prevê o art. 4º, inc. I do CDC. Além disso, o fornecedor de produtos ou serviços tem por obrigação atuar no mercado de consumo de modo transparente, demonstrando quais são suas verdadeiras intenções, bem como se sua conduta se reveste de boa-fé objetiva, de modo a manter harmonizada a relação de consumo.

É patente a ofensa da empresa ré aos mais elementares direitos dos consumidores previstos no Código de Defesa do Consumidor, especialmente o artigo



6º, inciso IV e o artigo 4º, inciso VI, que estipulam, respectivamente, a proteção contra as práticas abusivas no fornecimento de produtos e serviços e a coibição e repressão eficientes contra todos os abusos praticados no mercado.

Neste sentido, a forma com que a empresa ré tem atuado no mercado de consumo fere sobremaneira as disposições consumeristas, especialmente o disposto nos artigos 39, incisos III, IV e VI, e 51, todos do Código de Defesa do Consumidor, que assim estabelecem:

Art. 39 - É vedado ao fornecedor de produto ou de serviços, entre outras práticas abusivas:

(...)

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

VI - executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes;

(...)

X - elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços.

(...)

XIII - a informação acerca dos preços dos produtos por unidade de medida, tal como por quilo, por litro, por metro ou por outra unidade, conforme o caso.

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

(...)

IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

(...)



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

Caracteriza-se, portanto, como abusiva a conduta da ré, violando um dos direitos básicos do consumidor – a liberdade de escolha – garantido pelo art. 6º, inciso II, do CDC, além de aproveitar-se de sua natural vulnerabilidade.

Evidente, portanto, que se está diante de exercício abusivo de direito. Além dos fatos estarem elencados entre as práticas abusivas previstas no art. 39, incs. III, IV e VI do CDC, incide na hipótese a norma orientadora do art. 4º, inc. III, do mesmo Estatuto, que representa o princípio da boa-fé e da lealdade entre as partes nas relações de consumo.

O consumidor não pode ser obrigado a suportar os custos de serviço significativamente superiores aos contratados sem prévio conhecimento acerca da majoração dos valores.

A respeito, dispõe o Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 40, §2º, que uma vez aprovado o orçamento pelo consumidor, **obriga os contraentes e somente poderá ser alterado mediante livre negociação das partes.**

Art. 40. O fornecedor de serviço será **obrigado** a entregar ao consumidor orçamento prévio discriminando o valor da mão-de-obra, dos materiais e equipamentos a serem empregados, as condições de pagamento, bem como as datas de início e término dos serviços.

§ 1º Salvo estipulação em contrário, o valor orçado terá validade pelo prazo de dez dias, contado de seu recebimento pelo consumidor.

§ 2º Uma vez aprovado pelo consumidor, o orçamento obriga os contraentes e **somente pode ser alterado mediante livre negociação das partes.**



§ 3º O consumidor não responde por quaisquer ônus ou acréscimos decorrentes da contratação de serviços de terceiros não previstos no orçamento prévio.

Portanto, a preservação da boa-fé e da lealdade entre fornecedor e consumidor é essencial ao desenvolvimento normal e válido das relações contratuais de consumo, conduta que não observou a requerida, haja vista que desconsiderou a manifestação prévia e expressa de vontade dos consumidores.

Assim, o que pretende o Ministério Público com esta ação é evitar que a requerida, valendo-se de sua posição de supremacia na relação de consumo, efetue contratação sem prévio esclarecimento de todas as cláusulas contratuais (que deverão constar expressamente do contrato, que deve estar previamente preenchido, e cuja cópia deve ser, obrigatoriamente, entregue ao consumidor contratante). Pretende-se também evitar que a empresa demandada efetue majoração no valor do preço inicialmente contratado sem prévia concordância do consumidor acerca do novo preço a ser efetivamente cobrado.

2.1 - Dos interesses tutelados nesta demanda:

Um dos objetivos 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 (CDC), por atingirem direitos difusos e direitos individuais homogêneos.

Pretende-se a tutela jurisdicional para proteger o grupo de consumidores identificáveis que já foram lesados, seja pelas condutas abusivas ou pela ausência de boa-fé da requerida, ensejando assim 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).

Postula-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 (art. 81, parágrafo único, inc. I, do CDC).

A coletividade de consumidores expostos a essas práticas abusivas é também 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, ainda, a reparação dos interesses difusos, 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.

De ressaltar que o dano moral coletivo prescinde da prova da dor, sentimento ou abalo psicológico sofrido pelos indivíduos. Como dano 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 que se pretende tutelar nesta ação coletiva de consumo, a partir do momento que frustram as legítimas expectativas do consumidor, apresentam



repercussão e desbordam dos limites da tolerabilidade. A conduta da empresa ré é grave o suficiente para produzir alterações relevantes na ordem extrapatrimonial coletiva.

Assim, é de se ver também reconhecido o dano moral coletivo no caso nos autos.

Insta consignar, por fim, que está presente nesta demanda a legitimidade e o interesse de agir deste órgão ministerial em ver assegurados os direitos difusos e individuais homogêneos dos consumidores, uma vez que a questão em análise apresenta relevância social.

2.2 - Da inversão do ônus da prova:

Incide no caso, também, 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, 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 o **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 seja determinada a inversão do ônus da prova, para que a parte ré assumo o ônus de se desincumbir das imputações de práticas abusivas noticiadas nesta petição inicial.

3. DA TUTELA PROVISÓRIA:

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.

§ 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:

“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 e que demonstraram as práticas abusivas levada a efeito pela ré. 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, com a imposição à demandada das obrigações de fazer e de não fazer consistentes em:

a) somente iniciar os trabalhos após a apresentação de orçamento devidamente preenchido, com discriminação de todos os serviços que terão de ser necessariamente prestados, bem como do respectivo preço unitário (de acordo com o critério a ser utilizado, p.ex: litro de sucção, quilograma de dejetos retirados, metro de mola utilizado, etc.), e após a coleta de assinatura de concordância do consumidor no formulário de



orçamento. O orçamento não poderá, em hipótese alguma, estar rasurado, sob pena de se considerar descumprido o disposto nesta alínea;

b) apresentar, na mesma oportunidade da realização do orçamento, contrato de prestação de serviços que disponha cláusulas gerais sobre as obrigações incumbidas a cada uma das partes contratantes, devidamente preenchido com o valor inicialmente orçado, devendo ser colhida a assinatura do contratante antes do início da realização dos serviços;

c) comunicar imediatamente o contratante e colher nova assinatura de concordância em aditivo contratual em caso de constatar, durante a realização dos serviços, a necessidade de adoção de procedimento diverso não constante do orçamento, independentemente de a obra até então realizada ter atingido o valor orçado;

d) comunicar imediatamente o contratante e colher nova assinatura de concordância em aditivo contratual em caso de constatar que o custo dos serviços até então realizados já atingiu o valor originalmente orçado;

e) seja cominada multa de R\$10.000,00 (dez mil reais) por hipótese de descumprimento, individualmente considerada em relação a cada consumidor futuramente lesado, do disposto nas alíneas anteriores, sendo que, em caso de infringência concomitante de mais de uma cláusula, as multas incidentes serão cumulativas; tais multas deverão ser corrigidas pelo IGPM ou índice similar que venha a lhe substituir, desde a data de sua fixação, e serão recolhidas ao Fundo de Reconstituição de Bens Lesados – FRBL (Lei estadual nº 14.791/15), CNPJ 25.404.730 /0001-89, Banco Banrisul, Agência 0835, conta-corrente 03.206065.0-6.



4. DOS PEDIDOS:

Diante do exposto, o Ministério Público requer a procedência integral da 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) seja compelida a ré a devolver, em dobro, todos os valores cobrados indevidamente dos consumidores, quando não restar comprovada a autorização prévia e consciente do consumidor, resultante do esclarecimento adequado acerca de todas as circunstâncias da contratação;

c) 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;

d) 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 levadas a efeito pela requerida, dano moral coletivo previsto no art. 6º, inc. VI, do CDC - cujo valor reverterá ao o Fundo para Reconstituição de Bens Lesados – FRBL de que trata a Lei Estadual nº 14.791/2015. Tal valor deverá ser fixado em **patamar mínimo** de R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais), diante da dimensão do dano e da relevância do bem jurídico protegido nesta ação;



e) a condenação da requerida a publicar, no prazo de quinze dias do trânsito em julgado, nos jornais Zero Hora, Diário Gaúcho e Correio do Povo, em três dias alternados, nas dimensões de 20cm X 20cm, e, ainda, junto ao site no qual venha a veicular e ofertar seus produtos e serviços, junto à página inicial do site, em aviso de tamanho que importe em 30% do total de informações constantes da página e que permaneça ativo durante o prazo de trinta dias consecutivos, 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, o juízo da [__]^a Vara Cível da Comarca de Porto Alegre condenou a empresa **MJM SERVIÇOS DE LIMPEZA LTDA. (DESENTUPIDORA LAÇADOR)**, 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;

f) para o caso de descumprimento do pedido contido no item "e", 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.

5. DOS REQUERIMENTOS FINAIS:



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

MINISTÉRIO PÚBLICO

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR DE PORTO ALEGRE

Procedimento nº **01216.000.713/2023** — Inquérito Civil

a) considerando que restaram frustradas as tentativas de autocomposição extrajudicial em decorrência da indiferença por parte da requerida às diligências realizadas pelo Ministério Público neste sentido, 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, inclusive o depoimento pessoal dos representantes legais da requerida, se necessário, bem como a declaração da inversão do ônus da prova, com base no art. 6º, inc. VIII, do CDC, nos termos desta petição;

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\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais).

Porto Alegre, 15 de julho de 2024.

Luciano de Faria Brasil,
Promotor de Justiça.

Nome: **Luciano de Faria Brasil**
Promotor de Justiça — 3428206
Lotação: **Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor de Porto Alegre**
Data: **15/07/2024 17h47min**



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

MINISTÉRIO PÚBLICO

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR DE PORTO ALEGRE

Procedimento nº **01216.000.713/2023** — Inquérito Civil

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

Documento assinado digitalmente por (verificado em 06/08/2024 15:52:01):

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

Data: **15/07/2024 17:47:53 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 **000037868153@SIN** e o CRC **38.9009.7521**.

1/1