



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MINISTÉRIO PÚBLICO

**EXMO. SR. DR. JUIZ DE DIREITO DA VARA CÍVEL DA  
COMARCA DE PORTO ALEGRE:**

**COM PEDIDO DE TUTELA ANTECIPADA**

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

O **MINISTÉRIO PÚBLICO**, por intermédio da Promotoria de Justiça Especializada de Defesa do Consumidor, com endereço na Rua Santana, 440, 8º andar, Bairro Santana, nesta Capital, propõe **AÇÃO COLETIVA DE CONSUMO COM PEDIDO DE TUTELA ANTECIPADA** em desfavor de **LU ACADEMY HAIR LTDA. – ME**, inscrita no CNPJ sob o nº 08.698.241/0001-68, com endereço na Rua Primeiro de Setembro, nº 545, sala 02, Bairro São José, Porto Alegre/RS, CEP 91.520-540; **DIOGO RIBEIRO DE VARGAS**, inscrito no CPF sob o nº 219.334.050-15, com endereço na Rua Mauá, nº 1910, Canoas/RS, CEP 92.200-190; e **BRENDA VARGAS DA SILVA**, inscrita no CPF sob o nº 855.532.8000-44, com endereço na Rua Primeiro de Setembro, nº 545, sala 02, Bairro São José, Porto Alegre/RS, CEP 91.520-540, pelos fatos e fundamentos jurídicos a seguir expostos:

**1. DOS FATOS:**

A presente ação coletiva de consumo tem origem no Inquérito Civil nº 013/2015, instaurado nesta Promotoria de Justiça Especializada de Defesa do Consumidor, tendo por objeto a apuração de prática abusiva consistente na oferta deficiente e enganosa de prestação de serviços.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MINISTÉRIO PÚBLICO

O inquérito civil foi instaurado a partir de reclamação apresentada pelas consumidoras Natali Mello Claudino, Aline Cardoso da Costa, Giulia Dara Meneses Rodrigues, Kelly Raquel Maciel Nunes e Sheila Soares Ribeiro (fls. 05/06), através do Sindicato dos Salões de Barbeiros, Cabeleireiros e Similares da Área de Beleza do RS, noticiando que firmaram contrato de prestação de serviços com a empresa requerida, no valor de aproximadamente R\$1.500,00 (um mil e quinhentos reais), com a finalidade de obter curso completo para a formação de cabeleireiro.

Eis, em síntese, a reclamação (fls. 05/06):

*“(...) as alunas alegam o total descomprometimento dos coordenadores do curso, a inexistência de cronograma para ensino, a insuficiência de métodos e o total despreparo da instrutora e ausência de metodologia para a demonstração das aulas, ou seja, o curso ministrado na prática é absolutamente incondizente com a propaganda veiculada nos jornais de grande circulação da Capital.*

*Conforme contrato de prestação de serviços, o curso teria a duração de 06 (seis) meses, não dispondo de qualquer referência a data de início e finalização do curso, bem como a metodologia utilizada pelo estabelecimento. Todas as informações repassadas às alunas foram sem nenhum embasamento curricular ou referência a qualquer organização para que estas pudessem obter o título de formação de acordo com os parâmetros e conhecimentos necessários.*

*As alunas informam que frequentam as aulas há vários meses, no entanto, nenhum controle de frequência é realizado, sendo livre o horário de entrada e saída do local sem qualquer prejuízo.*

*Também foi relatado pelas contratantes, que não há qualquer metodologia para a apresentação das aulas, muito menos um plano de ensino para que pudessem acompanhar o desenvolvimento das matérias. Ao contrário, além de possuírem total liberdade de horário e data para comparecimento, as alunas dependem de “modelos” que comparecem eventualmente no estabelecimento. As chamadas “modelos” são na realidade clientes que procuram o salão de beleza para utilizar dos serviços de cabeleireiros e manicures, sendo estes atendidos pelas próprias alunas, eventualmente acompanhadas por uma supervisora, mediante o pagamento de uma quantia diretamente ao estabelecimento. Ou seja, as*



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MINISTÉRIO PÚBLICO

*alunas são submetidas a realizar o atendimento aos clientes conforme suas necessidades e interesses, mesmo não dispondo de conhecimento específico e aprofundado para tais funções, eis que contrataram os serviços oferecidos pelo estabelecimento para o aprendizado unicamente.*

*As contratantes afirmam que receberam uma lista de materiais onde adquiriram materiais para a realização do curso, sendo o custo dos itens requeridos de aproximadamente R\$ 1.000,00 (um mil reais). Os materiais de fato foram adquiridos e utilizados pelas aulas tão somente para atender os clientes que são considerados os modelos para a obtenção de lucro exclusivamente ao estabelecimento.*

*As alunas já procuraram a supervisão do curso inúmeras vezes visando à modificação da estrutura e realizando reclamações, pois o teor do curso divulgado em jornais e demais formas de publicidade e contratado por estas, não dispõe das orientações e ensinamentos necessários para a formação de um profissional da área da beleza, deixando as alunas absolutamente desprovidas das informações e instruções prometidas no ato da contratação.*

*Fora comunicado ainda, que somente é realizada a aula de acordo com o comparecimento de “modelos”, ou seja, em diversos momentos as alunas passam horas sem realizar qualquer atividade. Para tanto, foi relatado que a instrutora toma a liberdade de exibir repetidos DVDs contendo ora shows, ora curso de formação de cabeleireiros extraído da internet.*

*Tão logo tomaram ciência da realidade do curso, ou seja, de que este não era condizente com o informado no ato da contratação, as alunas solicitaram o cancelamento do mesmo, entretanto, o pedido fora reiteradamente negado pela direção do curso. Com isso, a proprietária do estabelecimento permanece utilizando as alunas para promover o atendimento aos clientes que frequentam o estabelecimento e as alunas que desejam obter uma formação para laborar na atividade, há meses permanecem na mesma situação, sem qualquer instrução, tendo estas sido induzidas em erro pela divulgação e publicidade do local.*

*A aluna Kelly, a título de exemplo, frequenta o curso desde 22/04/2014 e afirma de forma contundente que não possui qualquer capacidade para realizar os procedimentos de uma cabeleireira formada, mesmo já tendo participado por cerca de seis meses de curso, ou seja, além do prazo estipulado no contrato*



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MINISTÉRIO PÚBLICO

*de prestação de serviços. Conforme relatado pela própria supervisora, a aluna não deveria ter pressa alguma para deixar de frequentar o curso, pois não há prazo limite para a finalização, sendo assim, permanece no mesmo local, somente remunerando o estabelecimento, sem que possa exercer a atividade profissional desejada.*

*Todas reclamam pela insuficiência de instrução, ausência de didática e metodologia, sendo as alunas expostas a atender clientes do estabelecimento sem que tenham conhecimento da área para a realização dos serviços. Afirmam, que em face da inexperiência e desconhecimento, efetuaram cortes e colorações indevidas em clientes, já que a instrutora deixa de participar em inúmeros atendimentos e não fornece as instruções devida às alunas.*

*Alertam as contratantes que os produtos químicos utilizados pelo estabelecimento são absolutamente desconhecidos, sendo estes apresentados em recipientes sem as devidas instruções e exigências dos órgãos de fiscalização. Relatam que os produtos utilizados para a realização de selagem térmica e escova progressiva são absolutamente fortes e causaram excessivo mal estar nas clientes e alunas, o que levaram a perceber que estes não estariam de acordo com os padrões de exigência legais (...).”*

Devidamente notificada - duas vezes - a empresa ré não apresentou defesa (fls. 07/08).

Designada audiência com as consumidoras lesadas (fls. 20/21 e 24), todas afirmaram que se matricularam no curso com o intuito de aprender o ofício de cabeleireiro. Conforme contratado, o curso aconteceria durante todos os dias úteis da semana, ocorre que desde o início as contratantes perceberam que o curso não era exatamente como ofertado, eis que foram projetadas apenas algumas aulas em vídeos. De resto, o curso consistia no atendimento de clientes, que pagavam pelos serviços diretamente à proprietária da empresa. Durante vários dias não havia qualquer atividade para os alunos, pois não havia clientes. Não havia qualquer orientação aos alunos. Os serviços eram realizados pelos alunos como se fossem profissionais habilitados. Disseram que o material utilizado era fornecido pelos próprios alunos, cujo valor orbitava em torno de R\$1.000,00.

Ao solicitarem o cancelamento do curso, não foram atendidas sob diversos argumentos apresentados pela empresa ré: à consumidora Aline foi dito que o cancelamento deveria dar-se



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MINISTÉRIO PÚBLICO

diretamente junto à operadora do cartão de crédito; à consumidora Giulia foi dito que era impossível proceder ao cancelamento do curso; à consumidora Natali foi dito que o curso não poderia ser cancelado, vez que já havia se passado mais de sete dias. Todas deixaram de frequentar o curso sem qualquer ressarcimento. A consumidora Giulia acrescentou que tem dúvidas de que os clientes soubessem que se tratava de um curso de cabeleireiros e não um salão de beleza.

Também foi ouvida Roberta Baggio, procuradora do Sindicato dos Salões de Barbeiros, Cabeleireiros, Institutos de Beleza e Similares do RS, que informou que a empresa ré não é associada ao sindicato. Aduziu que não existe regulamentação para a realização de cursos na área de beleza. O sindicato até já provocou o MEC, todavia não recebeu nenhum retorno do órgão federal. O Município não cobra qualquer especificidade para a concessão de alvarás para estabelecimentos do gênero. O sindicato já recebeu outras denúncias envolvendo a empresa ré. Todas as reclamações se referem à publicidade enganosa, isto é, a propaganda do curso não corresponde ao que é oferecido. Muitas das reclamações eram referentes à realização de trabalho de cabeleireiro sem a remuneração respectiva e sem nenhuma instrução.

Disse ainda que recebeu denúncia de que os produtos utilizados para alisamento de cabelo eram manipulados no local, sem qualquer controle sobre a dosagem de formol utilizado. Esse procedimento é irregular, já que para esse serviço são exigidos produtos aprovados pela ANVISA. Esclareceu que normalmente o mercado é regulado de modo que o preço cobrado pelo profissional cabeleireiro para determinado tarefa é partilhado com o dono do estabelecimento. Talvez isso explique o motivo de cobrança de valor inferior ao praticado pelo mercado para a realização de procedimentos por parte dos alunos. (fl. 45).

Foram juntados diversos documentos: contrato de prestação de serviços (fls. 25/26), lista dos materiais exigidos pelo curso e suportados pelas alunas (fl. 27); propaganda do curso e do salão (fls. 30, 49 e 51/53); fotos do estabelecimento (fls. 47/48; 50 e 54/67); por fim, imagem do frasco onde a ré armazena os produtos químicos em desacordo com o determinado pelos órgãos de fiscalização (fls. 70/71).

Realizada diligência no estabelecimento da empresa ré, foi constatada a existência de publicidade envolvendo os cursos, com informações de valores. Há inclusive distribuição de panfletos na via pública (fls. 73/74).



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MINISTÉRIO PÚBLICO

Por fim, efetuada pesquisa junto ao site do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, verificou-se a existência de inúmeras ações individuais com objeto semelhante ao caso dos autos, sobressaindo-se o fato de que em todos os processos consultados verificou-se a revelia da empresa ré (fls. 88/98).

Diante de tais fatos e frente à potencialidade danosa da conduta da empresa requerida, bem como sua negativa em solucionar o problema e/ou dar a sua versão dos fatos, não vislumbrou o Ministério Público outra alternativa que não o ajuizamento da presente ação coletiva de consumo.

## 2. DO MÉRITO:

### 2.1 Da oferta deficiente, da publicidade enganosa e das outras práticas comerciais abusivas:

O ponto de partida do Código de Defesa do Consumidor é a afirmação do princípio da vulnerabilidade do consumidor, mecanismo que visa garantir igualdade formal-material aos sujeitos da relação jurídica de consumo. Nesta senda, merece destaque o art. 4º do CDC:

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

O citado artigo, no seu inc. VI, consagrou também como princípio a coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado, nos seguintes termos:

*“VI - coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores;”*



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MINISTÉRIO PÚBLICO

Prevê ainda o Código de Defesa do Consumidor, como direitos básicos do consumidor (art. 6º), a proteção contra a publicidade enganosa, abusiva, métodos comerciais coercitivos e desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços.

Com efeito, no caso dos autos, comprovado a violação a diversos dispositivos. É que, no momento em que a empresa ré ofertou ao público curso completo de cabeleireiro e não cumpriu nos moldes em que previamente pactuado, ela deverá ser responsabilizada pela prática de ato ilícito que ocasionou a quebra da confiança daqueles consumidores que acreditaram na oferta inicial e firmaram contrato pensando que estavam valendo-se de todos os serviços constantes da proposta preliminar.

Evidente que as informações preliminares, bem como a publicidade enganosa ofertada pela empresa ré foram essenciais para a assinatura do contrato de prestação de serviços por parte das consumidoras lesadas, que acreditavam estar contratando efetivo curso de cabeleireiro.

Ademais, não há dúvidas acerca da tentativa, por parte da empresa ré, de ludibriar os consumidores, oferecendo-lhes um curso completo de cabeleireiro que, na verdade, sequer pode ser conceituado como um curso de aprendizado, já que aulas teóricas não foram ministradas e quando as alunas tentavam praticar o ofício em questão, não eram sequer assistidas por nenhum instrutor.

Não bastasse isso, a ré negou-se a proceder ao cancelamento do curso quando solicitado pelos consumidores, apresentando argumentos inidôneos: afirmou para uma aluna que em virtude do transcurso de sete dias da assinatura do contrato de prestação de serviços, não havia mais possibilidade do consumidor arrepender-se; para outra afirmou que a responsabilidade pela devolução era da empresa operadora do cartão de crédito.

Ocorre que o prazo de sete dias em nada se confunde com o caso dos autos, em que se verificou a ausência de prestação do serviço ofertado, de modo que não há qualquer óbice legal para a rescisão do contrato celebrado. Do mesmo modo, a operadora de cartão de crédito nada tem a ver com os serviços postos a disposição pela ré, pelo que não tem qualquer responsabilidade pela devolução dos valores.

Portanto, a ré, aproveitando-se da hipossuficiência dos consumidores, induziu em erro as consumidoras,



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MINISTÉRIO PÚBLICO

levando-as a adquirir um curso diverso do oferecido, bem como se negando em proceder ao cancelamento do curso que estava sendo “prestado” em desconformidade com a oferta.

Outrossim, é visível a violação ao dever de informação, decorrência do princípio da boa-fé, quando se analisa os documentos que instruíram o inquérito civil dando conta da deficiência dos serviços prestados pela ré.

Ora, fazer constar expressamente do contrato de prestação de serviços curso completo de cabeleireiro e não disponibilizá-lo efetivamente ao consumidor afronta sobremaneira as normas que visam a proteger os consumidores. É que o amplo conhecimento acerca das condições do negócio traduz influência decisiva na opção do consumidor por contratar ou não um determinado produto ou serviço. Somente assim terá o consumidor hipossuficiente condições de avaliar as vantagens e desvantagens do que está contratando, o que não ocorre no caso dos autos, diante da publicidade enganosa, induzindo o consumidor em erro.

Dessume-se, portanto, a inobservância, por parte da empresa ré do dever de informação que lhe é exigido pela legislação consumerista. Referido dever de informar deve ser observado na publicidade - fase pré-contratual - quando ainda não ocorreu o fornecimento do produto ou a prestação do serviço; na fase contratual - quando o consumidor está adquirindo o produto ou serviço, e, por fim, na fase pós-contratual – quando prestado o serviço de forma deficiente pelo fornecedor. Tanto numa fase quanto nas outras o objetivo buscado é garantir que o consumidor esteja consciente e seguro do que está adquirindo, e em quais condições está realizando o negócio.

Desatendida, portanto, a boa-fé objetiva, que estabelece um dever de conduta entre fornecedores e consumidores no sentido de agirem com lealdade e confiança na busca do fim comum, que é o adimplemento do contrato, protegendo, assim, as expectativas de ambas as partes. Em outras palavras, os consumidores esperavam que não fossem frustradas suas legítimas confianças depositadas no fornecedor quando da celebração do contrato de prestação de serviços. O que, como se pode inferir, não ocorreu.

Desse modo, considerando descumprimento do contrato de prestação de serviço pelo fornecedor, incidem as regras do art. 20 do CDC que deixam clara a responsabilidade do fornecedor de serviços em virtude de vícios de qualidade do serviço:





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MINISTÉRIO PÚBLICO

*“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.*

*§ 1º A reexecução dos serviços poderá ser confiada a terceiros devidamente capacitados, por conta e risco do fornecedor.*

*§ 2º São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade.”*

Outro aspecto que chama a atenção no caso, evidenciando a desídia da empresa ré e seus sócios, é o fato de que a empresa ré não buscou solucionar os problemas dos consumidores extrajudicialmente, tampouco quis exercer o seu direito de defesa nos autos do inquérito civil. Aliás, várias foram as tentativas desta Promotoria em contatar a ré, todas infrutíferas. Ainda, sobreleva o fato de que nas ações individuais propostas contra a empresa ré verificou-se a revelia em todos os processos consultados.

Uma empresa que preze minimamente pela boa-fé e transparência de suas relações com os seus consumidores, por óbvio, não agiria deste modo. Assim, por todo este contexto, é de ver-se julgada procedente a presente ação coletiva de consumo.

## **2.2 Da manipulação incorreta do material no local e das normas da ANVISA:**

Segundo informações retiradas do site da ANVISA<sup>1</sup>, extraem-se as seguintes exigências mínimas para funcionamento de qualquer serviço de salão de beleza, cabeleireiro e afins:

---

<sup>1</sup><http://portal.anvisa.gov.br/wps/content/Anvisa+Portal/Anvisa/Ouvidoria/Assunto+de+Interesse/Fique+de+Olho/Saloes+de+beleza+e+similares>



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MINISTÉRIO PÚBLICO

**“Qualquer serviço de salão de beleza, cabeleireiro, barbeiro e afins deve:**

- Ser independente de residência.
- Possuir local próprio para lavagem de material.
- Apresentar-se limpo, organizado e possuir ventilação e circulação de ar.
- Manter rotina de limpeza dos pentes, escovas, bobies, etc. Esta limpeza deve ser realizada a cada cliente.
- Utilizar tolhas limpas, devendo estas serem lavadas a cada uso.
- Utilizar apenas produtos com registro na Anvisa. Isto vale para esmaltes, cremes, shampoos, tinturas, maquiagens, etc.
- Manter cadeiras e colchões de macas revestidos de material impermeável e em bom estado de conservação.
- Possuir licença sanitária.

(...)

**Cuidados com os cabelos**

- Evite fazer tintura, ondulamento, alisamento ou qualquer outro procedimento que utilize produtos químicos quando apresentar lesões no couro cabeludo.
- Verifique o nome do produto, fabricante e registro na Anvisa.
- Não utilize produtos caseiros.
- Observe se as tolhas são limpas e de uso individual, e se as escovas e pentes estão limpos.

**Escova progressiva, alisantes e formol**

O formol só pode ser usado na fórmula de cosméticos como conservante ou agente endurecedor de unhas e nas quantidades determinadas pela vigilância sanitária. Seu uso como alisante capilar é **ilegal** e pode causar, em quem aplica ou recebe o tratamento, problemas de saúde, como queimaduras no couro cabeludo, queda de cabelo e sérios problemas respiratórios.

Os riscos que o formol pode causar são:

- **No contato com a pele** – irritação, vermelhidão, dor e queimaduras.
- **No contato com os olhos** – irritação, vermelhidão, dor, lacrimação e visão embaçada. Altas concentrações causam danos irreversíveis.
- **Inalação**- dor de garganta, irritação no nariz, tosse, diminuição da frequência respiratória, irritação e sensibilização do trato respiratório.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MINISTÉRIO PÚBLICO

*Também podem ocorrer graves ferimentos nas vias respiratórias, levando ao edema pulmonar, pneumonia e câncer no aparelho respiratório.*

***- O formol também pode causar queda dos cabelos.***

*Quando absorvido pelo organismo por inalação e principalmente pela exposição prolongada, apresenta como risco o aparecimento de câncer na boca, narinas, pulmão, sangue e cabeça.*

***Atenção:***

*- Adicionar formol ou qualquer outra substância a produtos sujeitos à vigilância sanitária é infração sanitária (adulteração ou falsificação) é crime hediondo pela legislação brasileira, de acordo com o art.273 do Código Penal.*

*- O uso do formol pode ser fatal.*

*- O risco aumenta à medida em que se aumenta a concentração utilizada e a frequência de uso.*

*- O formol é considerado cancerígeno pela Organização Mundial de Saúde.*

*(...)*

***Antes de submeter-se a um procedimento estético é importante verificar:***

*- Se todos os equipamentos e produtos utilizados nestes procedimentos possuem registro na Anvisa. O registro é a única garantia de que os produtos utilizados atingem a finalidade a que se propõem, sem expor o usuário aos riscos à saúde.*

*- Se o profissional é capacitado para a realização do procedimento.*

*- Se o local está limpo, organizado e possui licença sanitária.*

*(...).”*

Especificamente sobre o formol, ressalta-se que o uso deste produto como alisante capilar NÃO é permitido pela Anvisa, pois pode causar sérios danos ao usuário do produto e ao profissional que o aplica, tais como: irritação, coceira, queimadura, inchaço, descamação e vermelhidão do couro cabeludo, queda do cabelo, ardência e lacrimejamento dos olhos, falta de ar, tosse, dor de cabeça, ardência e coceira no nariz, devido ao contato direto com a pele ou com vapor. Várias exposições podem causar também boca amarga, dores de barriga, enjôos, vômitos, desmaios, feridas na boca, narina e olhos, e câncer nas vias aéreas superiores (nariz, faringe, laringe, traquéia e brônquios), podendo até levar a morte.

É importante esclarecer que o que está proibido é o desvio de uso dessas substâncias. A legislação sanitária permite o



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MINISTÉRIO PÚBLICO

uso de formol e glutaraldeído em produtos cosméticos capilares apenas na função de conservantes (com limite máximo de 0,2% e 0,1%, respectivamente), durante a fabricação do produto, somente. A adição de formol, glutaraldeído ou qualquer outra substância a um produto acabado, pronto para uso, constitui infração sanitária, estando o estabelecimento que adota esta prática sujeito às sanções administrativas, cíveis e penais cabíveis<sup>2</sup>.

Com efeito, dispõe a Resolução da ANVISA, RDC 36, de 17 de junho de 2009, no art. 2º, que: *“A adição de formol ou de formaldeído a produto cosmético acabado em salões de beleza ou qualquer outro estabelecimento acarreta riscos à saúde da população, contraria o disposto na regulamentação de produtos de higiene pessoal, cosméticos e perfumes e configura infração sanitária nos termos da Lei nº 6.437, de 20 de agosto de 1977, sem prejuízo das responsabilidades civil, administrativa e penal cabíveis.”*

Ainda prevê o art. 4º, da Lei n.º 12.592/2012, a qual dispõe sobre o exercício das atividades profissionais de Cabeleireiro, Barbeiro, Esteticista, Manicure, Pedicure, Depilador e Maquiador, que: *“Os profissionais de que trata esta Lei deverão obedecer às normas sanitárias, efetuando a esterilização de materiais e utensílios utilizados no atendimento a seus clientes.”*

Daí que, tendo a empresa ré manipulado o produto no estabelecimento comercial em desconformidade com as normas sanitárias vigentes, ela violou os direitos assegurados no Código de Defesa do Consumidor (CDC), bem como normas específicas sobre a qualidade do produto.

A oferta de produto em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais ou legislação específica constitui prática abusiva expressamente prevista no art. 39, inc. VIII, do CDC:

*“Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos e serviços:*

*(...)*

*VIII - colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas*

---

<sup>2</sup>[http://portal.anvisa.gov.br/wps/portal/anvisa/anvisa/transparencia!/ut/p/c4/04\\_SB8K8xLLM9MSSzPy8xBz9CP0os3hTQwNfRydDRwN\\_N2cjA08XVzOPUF-PIGdvl\\_2CbEdFALBfe1Q!/?1dmy&urile=wcm%3Apath%3A/anvisa+portal/anvisa/transparencia/assunto+de+interesse/publicacoes+transparencia/faq+-+perguntas+frequentes/cosmeticos+-+formol%2C+glutaraldeido%2C+alisante+e+escova+capilar](http://portal.anvisa.gov.br/wps/portal/anvisa/anvisa/transparencia!/ut/p/c4/04_SB8K8xLLM9MSSzPy8xBz9CP0os3hTQwNfRydDRwN_N2cjA08XVzOPUF-PIGdvl_2CbEdFALBfe1Q!/?1dmy&urile=wcm%3Apath%3A/anvisa+portal/anvisa/transparencia/assunto+de+interesse/publicacoes+transparencia/faq+-+perguntas+frequentes/cosmeticos+-+formol%2C+glutaraldeido%2C+alisante+e+escova+capilar)



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MINISTÉRIO PÚBLICO

*expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial - Conmetro; (...)"*

Da leitura do supracitado dispositivo, percebe-se que colocação no mercado de consumo de produto em desacordo com as normas regulamentares traduz prática abusiva e, ainda, violação ao dever anexo de informação que deve estar presente em todas as relações consumeristas.

No caso dos autos, caracterizada também a impropriedade do produto para o consumo, nos termos do que dispõe o art. 18, § 6º, incs. II e III, do CDC :

*“Art. 18 - Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com as indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.*

*(...)*

*§ 6º. São impróprios ao uso e consumo:*

*(...)*

*II- os produtos deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, perigosos ou, ainda, aqueles em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação;”*

Assim, comprovado o defeito na prestação de serviço, bem como demais práticas abusivas perpetradas pela empresa ré, é de ver-se julgada procedente a presente ação coletiva de consumo.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MINISTÉRIO PÚBLICO

### 2.3 Dos interesses tutelados:

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

Pretende-se a tutela jurisdicional para proteger o grupo de consumidores identificáveis que, ao vincularem-se as ofertas da empresa ré, efetuaram o pagamento integral do curso de cabeleireiro, todavia, tal serviço foi prestado de forma deficiente, ensejando a frustração das legítimas expectativas dos consumidores de boa-fé. Esses consumidores que já sofreram prejuízos decorrentes destas práticas abusivas representam, no que diz respeito à reparação de seus danos, os interesses individuais homogêneos (art. 81, parágrafo único, inc. III, do CDC).

Em nítida quebra do princípio da confiança e ofensa às regras norteadoras das relações de consumo, agiu a requerida com indiferença na solução dos problemas relativos à deficiência na prestação do serviço, bem como no fato de ter se negado a proceder ao cancelamento.

Caracterizado, portanto, o *danum in re ipsa* e, por conseguinte, a obrigação de indenizar. São fatos que ultrapassam e, muito, a esfera do mero aborrecimento do consumidor. Nesse sentido, aliás, a jurisprudência do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul:

*“Ação de indenização por danos morais e materiais. Compra realizada pela internet. Relação de consumo. Resolução do contrato pelo atraso na entrega do aparelho. Total desconsideração no momento da restituição da importância paga. Tendo a ré, após provocar a resolução do contrato por atraso na entrega da mercadoria, agido com extrema desconsideração ao consumidor que lhe havia adquirido equipamento eletrônico pela internet, por certo que lhe provocou sensação de frustração intensa, pelo fato de sentir-se enganado, o que ofende a sua honra, direito inerente a sua personalidade, justificando assim a compensação de ordem moral fixada na decisão. Sentença confirmada por seus próprios fundamentos. Recurso improvido (TJRS, Recurso Cível 71000871657, 1ª T. Recursal Cível, Rel. Ricardo Torres Hermann, j. 29.06.2006).”*



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MINISTÉRIO PÚBLICO

Assim, perfeitamente possível a condenação genérica da requerida pela violação aos direitos individuais homogêneos, nos termos do art. 95 do CDC<sup>3</sup>.

Pretende-se, também, a tutela preventiva, genérica e abstrata de todos aqueles que, embora não tenham contratado com a requerida, estão expostos às mesmas práticas, já suportadas por outros consumidores, o que se caracteriza como tutela de direitos difusos (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.

Ademais, os fatos transgressores que se pretendem tutelar nesta ação coletiva de consumo, a partir do momento que frustram as legítimas expectativas do consumidor, apresentam significância e desbordam dos limites da tolerabilidade. A oferta enganosa de serviço é grave o suficiente para produzir inquietude social e alterações relevantes na ordem extrapatrimonial coletiva. Assim, é de se ver também reconhecido o dano moral coletivo no caso nos autos.

---

<sup>3</sup> Art. 95. Em caso de procedência do pedido, a condenação será genérica, fixando a responsabilidade do réu pelos danos causados.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MINISTÉRIO PÚBLICO

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.

#### **2.4 Da desconsideração da personalidade jurídica e da quebra do sigilo bancário:**

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

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

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

*“[Lei nº 12.529/2011]*

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

*(...)*

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

*“[Constituição Federal]*

*Art. 173 – (omissis)*

*(...)*

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





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MINISTÉRIO PÚBLICO

*“[Código Civil]*

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

No caso concreto, é plenamente cabível a desconsideração supracitada, tendo em vista que o conjunto probatório colacionado aos autos do Inquérito Civil demonstra de forma inequívoca a prática abusiva perpetrada em detrimento do consumidor, com abuso de direito, infração à lei e em evidente prejuízo à saúde pública.

Não resta dúvida de que os demandados Diogo Ribeiro de Vargas e Brenda Vargas da Silva, na condição de sócios administradores da empresa Lu Academy Hair, são os principais responsáveis pela sua condução de forma extremamente lesiva aos interesses dos consumidores coletivamente considerados, de modo que imprescindível a sua responsabilização pessoal solidária. Outrossim, a empresa ré não apresenta nenhum bem em seu nome empresarial. Assim, ambos deverão ser responsabilizados solidariamente.

Pelas mesmas razões, a quebra dos sigilos bancários das partes requeridas se mostra imprescindível. É que se verificou nos autos do inquérito civil que as ações individuais propostas pelos consumidores, embora tenham sido julgadas procedentes, em virtude da revelia, têm resultado inexitosas.

## **2.5 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<sup>4</sup>, presentes a verossimilhança dos fatos e a hipossuficiência do consumidor, pressupostos de sua aplicação.

---

<sup>4</sup> "Art. 6º São direitos básicos do consumidor:(...)

VIII – a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiência."



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MINISTÉRIO PÚBLICO

Sobre a aplicação das regras da inversão do ônus da prova, vale a pena ressaltar o ensinamento da doutrinadora Flávia Lefèvre Guimarães<sup>5</sup>:

*“... tendo-se em vista as compreensíveis dificuldades enfrentadas pelo consumidor no campo das provas, o juiz deve ser menos rígido ao apreciar as alegações do autor consumidor, autorizando, desde o início do processo, a inversão do ônus da prova. Ou seja, deve o juiz dar-se por satisfeito com a demonstração pelo consumidor de indícios de abuso de direito, excesso de poder, fraude, etc., possibilitando efetividade ao direito introduzido pelo Código, garantindo-se, por meio de autorização da inversão do ônus da prova logo, junto com o despacho saneador, a desconsideração da personalidade jurídica para fazer cumprir o ressarcimento do dano sofrido pelo consumidor.”*

Dessa forma, requer o Ministério Público a inversão do ônus da prova, para que as partes requeridas assumam o ônus de se desincumbir das imputações de práticas abusivas noticiadas nesta petição.

### **3. DA TUTELA ANTECIPADA:**

A antecipação de tutela 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.

Na hipótese, presentes os requisitos legais para o deferimento de tutela antecipada, diante da certeza de que a publicidade que vem patrocinando a empresa ré não se amolda as normas consumeristas. Com efeito, a requerida induz em erro o consumidor quando afirma prestar curso completo de cabeleireiro e, após a firmatura do pacto com o consumidor, presta o serviço de forma deficiente e ainda se nega a proceder ao cancelamento.

---

<sup>5</sup> Desconsideração da Personalidade Jurídica no Código do Consumidor (Aspectos Processuais), Editora Max Limonad, 1ª edição, 1998, página 177.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MINISTÉRIO PÚBLICO

Ainda, diante da natural demora na tramitação de uma ação coletiva, circunstância que poderia oportunizar a continuidade da prática abusiva, acarretando prejuízos aos consumidores, o Ministério Público requer **sejam antecipados os efeitos da tutela final**, nos seguintes termos:

**a)** a quebra do sigilo bancário, com bloqueio de eventuais saldos de todos os requeridos, via BACENJUD, a fim de evitar a dispersão de valores que poderão servir à indenização dos consumidores.

**b)** a decretação da indisponibilidade dos bens de DIOGO RIBEIRO DE VARGAS, a seguir relacionados, e outros que venham a ser localizados em nomes das partes requeridas, de modo a garantir a viabilidade de ressarcimento dos consumidores lesados;

b.1) veículo Fiat/Tempra Ouro 16V, ano e modelo 1993, placa IBZ6937, cor azul (fl. 87);

b.2) veículo Fiat/Tempra IE, ano e modelo 1995, placa CBO3960, cor vermelha (fl. 87);

b.3) veículo Ford/Maverick, ano e modelo 1975, placa IJA2833 (fl. 87);

**c)** seja compelida a empresa ré e seus sócios a absterem-se de veicular publicidade enganosa, não podendo prestar informações inverídicas, qualquer que seja o meio em que disponibilizada (via contato telefônico, verbalmente, por carta, e-mail etc.) ou inseri-las em propostas preliminares, orçamentos, contratos etc.;

**d)** seja compelida a empresa ré a não manipular produtos em desacordo com as normas sanitárias;

**e)** para o caso de descumprimento das obrigações contidas nos itens “c” e “d”, requer seja cominada multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), por infração, valores que serão revertidos ao Fundo de Reconstituição dos Bens Lesados, de acordo com o artigo 13 da Lei nº 7.347/85, sem prejuízo das sanções penais por crime de desobediência.

#### **4. DOS PEDIDOS:**

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



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MINISTÉRIO PÚBLICO

a) sejam tornadas definitivas as tutelas antecipadamente 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, caso não seja efetivamente demonstrada a solução para todos os casos de reclamações atuais e futuras, que porventura vierem a ser conhecidas;

b) condenação genérica das demandadas à obrigação de indenizarem, 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) sejam as requeridas condenadas a indenizarem pelos danos causados aos direitos e interesses difusos (art. 2º, parágrafo único, e art. 29, ambos do CDC), decorrentes do abalo à harmonia nas relações de consumo e da exposição da coletividade às práticas abusivas levadas a efeito pelos requeridos, dano moral coletivo previsto no art. 6º, inc. VI, do CDC - cujo valor reverterá ao Fundo de Reconstituição de Bens Lesados, mencionado no art. 13 da Lei nº 7.347/85. Tal valor deverá ser fixado em R\$ 100.000,00, (cem mil reais) diante da dimensão do dano e da relevância do bem jurídico protegido nesta ação;

d) a condenação da requerida a publicar, nos jornais Zero Hora, Diário Gaúcho, 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, para que os consumidores tomem ciência da mesma, as quais devem ser introduzidas com a seguinte mensagem: “Acolhendo pedido veiculado em ação coletiva de consumo ajuizada pela Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor do Ministério Público, o juízo da [ ]<sup>a</sup> Vara Cível da Comarca de Porto Alegre condenou a empresa **LU ACADEMY HAIR LTDA. – ME e seus sócios DIOGO RIBEIRO DE VARGAS e BRENDA VARGAS DA SILVA**, nos seguintes termos: [ ]”. O pedido tem como finalidade servir como mecanismo de educação e informação aos consumidores e fornecedores quanto aos direitos e deveres, em atenção ao princípio do art. 4º, inc. IV, do mesmo diploma legal;

e) para o caso de descumprimento do pedido contido no item “d”, requer seja cominada multa diária de R\$ 1.000,00 (mil reais), revertendo o numerário arrecadado para o Fundo de Reconstituição dos Bens Lesados, de acordo com o artigo 13 da Lei nº 7.347/85.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MINISTÉRIO PÚBLICO

**5. DOS REQUERIMENTOS FINAIS:**

- a) requer a citação das partes requeridas, na pessoa de seus representantes legais, para, querendo, oferecerem contestação, sob pena de confissão;
- b) requer o deferimento de todos os meios de prova em direito admitidas, inclusive o depoimento pessoal dos representantes legais da empresa requerida, se necessário, bem como a declaração da inversão do ônus da prova, com base no art. 6º, inc. VIII, do CDC, nos termos do item "2.5" desta petição;
- c) a condenação das demandadas 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.

Atribui-se à causa o valor de alçada.

Porto Alegre, 04 de agosto de 2015.

Gustavo de Azevedo e Souza Munhoz,  
Promotor de Justiça.

Rossano Biazus,  
Promotor de Justiça.