



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

MINISTÉRIO PÚBLICO

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR DE PORTO ALEGRE

Procedimento nº 00814.001.945/2024 — Procedimento Preparatório

EXCELENTÍSSIMO(A) SENHOR(A) DOUTOR(A) JUIZ(A) DE DIREITO DA VARA ESTADUAL DE AÇÕES COLETIVAS DA COMARCA DE PORTO ALEGRE:

COM PEDIDO DE TUTELA PROVISÓRIA:

DISTRIBUIÇÃO PREFERENCIAL À 16ª VARA CÍVEL – VARA ESTADUAL DAS AÇÕES COLETIVAS

O **MINISTÉRIO PÚBLICO**, por intermédio da Promotoria de Justiça Especializada de Defesa do Consumidor, com endereço na Rua Santana, 440, 7º andar, Bairro Santana, CEP: 90.040-371, nesta Capital, endereço eletrônico pjconsumidorpoa@mprs.mp.br, propõe **AÇÃO COLETIVA DE CONSUMO COM PEDIDO DE TUTELA PROVISÓRIA** contra **AVDV ESTÉTICA LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n.º 31.237.773/0001-10, e **DAVID JHONATAS DOS SANTOS PINTO**, brasileiro, empresário, sócio e representante legal da empresa AVDV Estética, portador do CPF nº 312.563.128-94, devendo ambos serem citados na pessoa do réu David Jhonatas dos Santos Pinto, junto à sede da primeira ré, situada na Avenida Francisco das Chagas de Oliveira, nº 1230, Bairro Chácara Municipal, Anexo XVIII, em São José do Rio Preto/SP, CEP 15.090-190, pelos fatos e fundamentos jurídicos a seguir expostos:

I. DOS FATOS:



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

MINISTÉRIO PÚBLICO

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR DE PORTO ALEGRE

Procedimento nº **00814.001.945/2024** — Procedimento Preparatório

A presente ação coletiva de consumo tem origem no Procedimento Preparatório nº 00814.001.945/2024, instaurado nesta Promotoria de Justiça Especializada de Defesa do Consumidor, tendo por objeto a apuração de prática abusiva consistente na não prestação de serviços contratados.

O inquérito civil foi instaurado a partir de reclamação apresentada pelo PROCON de Novo Hamburgo em face da empresa ré, de nome fantasia Laser Fast, que assim dispunha:

“O Procon Municipal recebeu, nos últimos dias, 10 reclamações de consumidores munícipes, que contrataram pacotes de depilação a laser, e não conseguiram usufruir dos serviços, tampouco receber o reembolso pelos procedimentos não realizados. Alguns até conseguiram realizar uma ou mais sessões, mas todos tinham sessões agendadas e se depararam com a clínica de portas fechadas, ficando desamparados para a solução na falta da prestação do serviço contratado. Conforme relatos dos consumidores atendidos, a Laser Fast Novo Hamburgo encerrou suas atividades no dia 21/06 /2024.”

Inclusive, em pesquisa ao site do Tribunal de Justiça do Estado, verificou-se que a fornecedora em questão está sendo demandada por vários consumidores, em diversas comarcas, por lesões idênticas às aqui relatadas, mas, mesmo citada, não tem apresentado defesa e manifestações em tais processos.

Ainda, convém informar que no site WWW.reclameaqui.com.br inúmeras reclamações foram registradas contra a fornecedora.

A representação do PROCON Novo Hamburgo veio acompanhada de reclamação de vários consumidores lesados.

A consumidora Irani Cambuzzi Homirich relatou conforme segue:



A consumidora realizou a contratação de prestação de diversos serviços de depilação a laser junto ao fornecedor Laser Fast unidade de Novo Hamburgo. De todos os contratos, a consumidora ainda possuía três para finalizar, sendo eles: depilação buço e coxas no valor total de R\$ 1.117,80, pago via cartão de crédito, o qual faltam duas sessões de coxas e uma de buço, contratado em 16/03/2022; contrato para depilação dos joelhos, no valor de R\$ 149,90, pago via cartão de crédito, o qual faltam sete sessões, contratado em 19/03/2022; e contrato para depilação de meia perna, no valor de R\$ 591,96, pago via cartão de crédito, o qual faltam quatro sessões, contratado em 10/08/2022. Ocorre que, no dia 21/06/2024, o fornecedor enviou um comunicado via WhatsApp informando que a unidade de Novo Hamburgo, cidade que a consumidora reside, fechou, sendo que poderia utilizar de outra unidade para continuar os procedimentos, porém, não há nenhuma unidade próxima a residência da consumidora, motivo que solicita auxílio do Procon.

A consumidora Dinara Salet Lamb referiu que:

Consumidora relata que possui dois contratos de depilação a laser junto ao fornecedor. Um firmado em 21/11/2022, contrato nº 7694644, para 10 sessões nas regiões de pernas inteiras, pés e dedos, o qual foi pago o valor de R\$ 1.438,80 em 12x via cartão de crédito, desde, foram realizadas 9 sessões, restando uma pendente. Referente ao segundo contrato, nº 103100088, firmado em 24/05/2024, para 10 sessões nas regiões de buço, mento e faixa de barba foi pago o valor de R\$ 338,70 em 12x via cartão de crédito, deste não realizado nenhuma sessão. Ocorre que a unidade que foi firmado o contrato fechou no dia 21/06/2024 e a consumidora foi apenas informada sobre o encerramento sem maiores informações quanto as sessões pendentes, tentou contato porém não obteve sucesso, motivo pelo qual solicita auxílio do Procon.

A consumidora Keli Cambuzzi Homirich também afirmou ter sido lesada, não ocorrendo a prestação dos serviços contratados e devidamente pagos:

A consumidora realizou a contratação de prestação de diversos serviços de depilação a laser junto ao fornecedor Laser Fast unidade de Novo Hamburgo. De todos os contratos, a consumidora ainda possuía dois para finalizar, sendo eles: depilação de pernas inteiras, no valor de R\$1.338,00, contratado em 19/03/2022,



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

MINISTÉRIO PÚBLICO

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR DE PORTO ALEGRE

Procedimento nº **00814.001.945/2024** — Procedimento Preparatório

faltando uma sessão; e depilação de axilas, no valor de R\$99,00, contratado em 19/03/2022, faltando uma sessão. Ambos pagos via cartão de crédito. Ocorre que, no dia 21/06/2024, o fornecedor enviou um comunicado via WhatsApp informando que a unidade de Novo Hamburgo, cidade que a consumidora reside, fechou, sendo que poderia utilizar de outra unidade para continuar os procedimentos, porém, não há nenhuma unidade próxima a residência da consumidora, motivo que solicita auxílio do Procon.

A consumidora Xaiane Gonçalves da Rosa também afirmou que a sede onde contratara os serviços encerrou as atividades, inesperadamente, sem dar satisfação aos clientes contratantes:

A consumidora realizou a contratação de prestação de diversos serviços de depilação a laser junto ao fornecedor Laser Fast unidade de Novo Hamburgo, no dia 30/03/2024. Realizou o pagamento total no valor de R\$838,80 via cartão de crédito para sessões em diversas áreas do corpo, ganhando alguns cortesias. A consumidora realizou apenas duas sessões de um total de dez. No dia 21/06/2024, o fornecedor enviou um comunicado via WhatsApp informando que a unidade de Novo Hamburgo, cidade que a consumidora reside, fechou, sendo que poderia utilizar de outra unidade para continuar os procedimentos, porém, não há nenhuma unidade próxima a residência da consumidora, motivo que solicita auxílio do Procon.

A consumidora Eliane da Silva Gonçalves prestou declaração semelhante a dos demais lesados:

A consumidora realizou a contratação de prestação de diversos serviços de depilação a laser junto ao fornecedor Laser Fast unidade de Novo Hamburgo, no dia 30/03/2024. Realizou o pagamento total no valor de R\$838,80 via cartão de crédito para sessões em diversas áreas do corpo, ganhando alguns cortesias. A consumidora realizou apenas duas sessões de um total de dez. No dia 21/06/2024, o fornecedor enviou um comunicado via WhatsApp informando que a unidade de Novo Hamburgo, cidade que a consumidora reside, fechou, sendo que poderia utilizar de outra unidade para continuar os procedimentos, porém, não há nenhuma



unidade próxima a residência da consumidora, motivo que solicita auxílio do Procon.

A consumidora Regina da Fontoura Machado afirmou que possuía dois contratos vigentes com sessões pendentes de realização:

Consumidora relata que possui dois contratos de depilação a laser junto ao fornecedor. Um firmado em dezembro de 2022, para 10 sessões nas regiões de pernas inteiras, virilha, perianal e axilas o qual foi pago o valor de R\$2.500,00, aproximadamente, à vista, deste, foram realizadas 5 sessões, restando 5 pendente. Referente ao segundo contrato, nº9277089, firmado em 25/10/2023, para 10 sessões nas regiões de glúteos completos foi pago o valor de R\$ 368,80 em 10x via cartão de crédito, deste foi realizado 3 sessões. Ocorre que a unidade que foi firmado o contrato fechou no dia 21/06/2024 e a consumidora foi apenas informada sobre o encerramento sem maiores informações quanto as sessões pendentes, tentou contato porém não obteve sucesso, motivo pelo qual solicita auxílio do Procon.

A consumidora Salete de Andrade afirmou ter pago o plano, mas que sequer conseguiu realizar a primeira sessão:

Em 14/06/2024 a consumidora esteve na loja física da Laser Fast em Novo Hamburgo e contratou plano de 10 sessões, cujo pagamento ocorrera através de Cartão de crédito, em 12x de R\$ 59,00. A primeira parcela foi paga no dia 14/06, no momento da contratação. A primeira sessão estava agendada para 21/06/2024, porém foi remarcada para 22/06/2024. Ocorre que, ao se dirigir a loja em 22/06/2024 para realizar a primeira sessão, deparou-se com a loja fechada definitivamente.

A consumidora Alessandra Maus Trevisani, do mesmo modo, refere não ter realizado nenhuma sessão contratada:

Consumidora relata que possui dois contratos de depilação a laser junto ao fornecedor. Um firmado em setembro de 2023, contrato nº 9094010, para 10 sessões nas regiões de axilas, pés e dedos, pernas inteiras, virilha e perianal o qual foi pago o valor de R\$



1.798,80, via cartão de crédito em 12x, deste, foram realizados 4 sessões, restando 6 pendente. Referente ao segundo contrato, nº 10187119, firmado em 30/04/2024, sendo o mesmo a vitalidade das sessões para todo o corpo, foi pago o valor de R\$ 2.398,80, na seguinte modalidade: R\$ 2.398,80 – R\$ 1.798,80 (desconto sobre o valor pago no primeiro contrato) = R\$ 600,00 (à ser pago) em 8x via cartão de crédito, deste não foi realizado nenhuma sessão. Ocorre que a unidade que foi firmado o contrato fechou no dia 21/06/2024 e a consumidora foi apenas informada sobre o encerramento sem maiores informações quanto as sessões pendentes, tentou contato porém não obteve sucesso, motivo pelo qual solicita auxílio do Procon.

A consumidora Renata Grezzana Correa relata que, além de não ter realizado todas as sessões pagas, sempre teve muita dificuldade para agendar as sessões realizadas:

A consumidora contratou em 28/03/2023, um tratamento estético, de depilação a laser, no valor total de R\$1.553,70, a ser pago em 12x R\$129,64, no cartão de crédito Visa, do Banco do Brasil, com o nome de GLX parc São José do R\$129,64. Ocorre que teve muita dificuldade para agendar as 10 sessões, tanto que, ainda faltam 03 para fechar o pacote. Caso seu tratamento não funcionasse, dariam mais sessões sem precisar pagar, pois a demora do tratamento pode prejudicar sua eficácia. Contudo em 21/06/2024, a consumidora recebeu mensagem de que a unidade de Novo Hamburgo, teria suas atividades encerradas e a consumidora, deveria continuar seu tratamento, em qualquer de suas unidades, porém não foi ofertado nenhum contato telefônico ou endereço para a consumidora marcar seu tratamento. Nas tentativas de contato, foi atendida na modalidade eletrônica, sem atendimento humano, não conseguindo continuidade na demanda. Motivo pelo qual solicita o auxílio do Procon.

Foi proferido despacho determinando a intimação da empresa ré para se manifestar e, inclusive, esclarecer se a matriz encerrou suas atividades e quais as filiais que encerraram suas atividades no Estado do Rio Grande do Sul. Ainda, para que informasse quais os procedimentos adotados para evitar prejuízos aos consumidores que já haviam contratado a prestação de serviço e estes não vieram a ser executados.



Em resposta, a ré informou que *"...a matriz, em São José do Rio Preto/SP, continua suas atividades normalmente, tendo ocorrido somente o encerramento das atividades em algumas filiais da empresa. Informa que, no Estado do Rio Grande do Sul, as filiais que encerraram suas atividades em 2024 foram as localizadas nas cidades de Santa Cruz do Sul, Novo Hamburgo, Porto Alegre (Praia de Belas) e Caxias do Sul."*

Na oportunidade, a AVDV Estética ainda afirmou que *"...vem providenciando a comunicação de todos os clientes das unidades encerradas sobre o seu fechamento e orientando acerca dos procedimentos para transferência à outra unidade, possibilitando ao cliente a continuidade do tratamento estético, e bem assim as providências para o reembolso dos valores relativos aos contratos a serem encerrados."*

Então, foi determinada a expedição de ofício aos órgãos de praxe, solicitando a informação acerca da existência de reclamações símileis.

Em resposta, o site **Reclame Aqui** remeteu cópia de tabela contendo o inteiro teor e o estado da Federação das **1032** reclamações existentes.

O Procon POA, por sua vez, informou da existência de 32 reclamações em seus cadastros.

A título exemplificativo, passa-se a transcrever algumas das reclamações formuladas perante o PROCON Poa.

A consumidora Maria Eduarda Baldissera Wenczenovicz relatou que:

Adquiri um pacote de depilação a laser na LASER SPA - unidade do Praia de belas (CNPJ 29254230000401) em 10/04/22, não consegui realizar a sessão no dia da compra pois iria viajar e não poderia pegar sol, no mês seguinte quando fui agendar a loja havia fechado, não comunicaram e nem me realocaram para outra unidade, o contato



que tinha não recebia mais mensagens. Consegui contato por outro número apenas em junho/22 e aí me passaram que poderia fazer a sessão no Shopping Total.

Tentei por diversas vezes agendar via Whatsapp e não obtive retorno, assim fui presencialmente na loja do Total em setembro/22, não tinha horário para o dia e deixei agendado para outubro/2022, no dia tive um imprevisto no trabalho e não pude comparecer, tentei remarcar e mesmo assim sem respostas, quando fui presencialmente no Shopping Total tentar marcar, a loja já havia fechado e não consegui mais contato por telefone.

Enfim, adquiri o pacote e até hoje não consegui realizar nenhuma das 10 sessões que adquiri. Não sei onde a empresa tem loja agora e não consigo contato.

Adquiri no Praia de Belas pois era ao lado do meu trabalho e facilitaria a minha ida, tive que gastar o dobro que gastaria em locomoção para ir no Total, que fica muito longe.

Em anexo coloco os prints da Nota fiscal e conversas do Whatsapp. Como a empresa fechou no local informado, acredito que seja necessário contato com a matriz: L4 SERVIÇOS E PARTICIPACOES LTDA - pois exijo a devolução do valor investido.

A consumidora Kauana Karolina Dias Henriques da Silva relatou que a unidade onde realizava as sessões fechou, sem avisar previamente, e que lhe informaram que teria de realizar as sessões em outra unidade, muito distante de sua residência de seu local de trabalho:

Realizei a compra de um pacote de depilação a laser, com 20 sessões de depilação a laser, 10 em uma região e 10 em outra, a serem realizadas na Laserfast unidade Praia de Belas. O pacote foi assinado em 21 de outubro de 2023 com o valor de R\$718,80. Desde a assinatura, consegui realizar apenas 2 sessões em cada área (sempre por dificuldade da Laserfast de agendar horários). O pagamento foi feito por cartão de crédito.

Acontece que ontem, 10 de julho de 2024, me fui informada por uma amiga que também fez a compra dos pacotes que a unidade Praia de Belas fechou e poderiam me atender apenas na unidade Assis Brasil,



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

MINISTÉRIO PÚBLICO

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR DE PORTO ALEGRE

Procedimento nº **00814.001.945/2024** — Procedimento Preparatório

que fica a mais de 15km de distância da unidade original indo pelo melhor caminho possível, o que com o trânsito normal daria quase 1 hora de deslocamento. Entrei em contato com a empresa e avisaram que não tiveram tempo de avisar, entre outras desculpas, para não auxiliar com o meu problema.

Entendo que contratei o serviço em uma unidade específica, que inclusive está listada no contrato por seu CNPJ e endereço específico. Sendo um serviço recorrente (10 sessões demoram mais de um ano para serem feitas), eu jamais contrataria em uma unidade que fica do outro lado da cidade. Por conta disso, solicitei o cancelamento do plano e a devolução do valor das sessões não realizadas (8 em cada região), visto que não será mais possível a eles prestarem o serviço na unidade que contratei. Porém não obtive qualquer resposta, nem mesmo de que o pedido seria analisado.

Gostaria da devolução dos seguintes valores:

8 sessões não realizadas em cada área, totalizando \$574,40.

Estou solicitando realmente apenas o valor das sessões não realizadas, embora o fato seja que o serviço para ter resultado precisa das 10 sessões no mínimo, ou seja, ainda não tive qualquer efeito com as poucas sessões que já realizei. Portanto estou disposta a abrir mão do valor das sessões que já realizei, por mais que não tenham tido efeito por falta das sessões que faltaram, para que possamos resolver rapidamente o assunto.

Gostaria de ajuda para mediar essa solicitação uma vez que a empresa não responde e fechou a unidade.

Atualmente a unidade em que eles estão operando (e onde queriam que eu continuasse o serviço) fica no seguinte endereço: Avenida Assis Brasil, 4320 SUC 58/59, no Boulevard Assis Brasil, em frente ao Triângulo. O telefone que consta na internet como sendo deles é (51) 3251-0768. Também consta como sendo um contato via whatsapp dessa unidade o número (51) 99838-3931. E o número por onde entraram em contato comigo para avisar do fechamento foi o whatsapp para agendamentos da unidade: (51) 3251-0768.

A consumidora Gabriela Dias da Cunha, do mesmo modo, esclareceu que a empresa, em virtude do fechamento de uma unidade, alterou a prestação dos



serviços para local distante e fora de seu interesse. Ante à tentativa de cancelamento do pacote, não deu resposta:

Adquirit em 03 de Janeiro de 2024 via WhatsApp um pacote de depilação com a empresa Laserfast, unidade do Menino Deus. Com a atendente Jennifer.

Estava em férias fora do estado e tentei nessa ocasião marcar já a primeira consulta para o mês seguinte, sendo orientada a marcar quando retornasse.

Feiro o retorno em fevereiro de 2024, consegui agendamento dela primeira sessão em 11/05. Em função das enchentes a clínica cancelou os atendimentos por tempo indeterminado, entrando em contato dia 24/05 para agendamento, sendo esse marcado para 20/07.

Em 20/06 entrei em contato para tentar adiantar a sessão e consegui para dia 11/07. Dois dias antes dessa data, a empresa me enviou confirmação, informando que havia mudado endereço e estaria atendendo apenas na unidade da Assis Brasil. Essa em questão fica há aproximadamente 42 km da minha casa, levando mais de 60 minutos para o deslocamento apenas de ida.

Desde então tenho de todas as formas tentado o cancelamento do pacote, visto que não utilizei e não utilizarei os serviços. Todos os canais da empresa não estão disponíveis, tentei 0800 diz estar com instabilidade, WhatsApp não dão nenhum retorno, e-mail extrapolou no Dobro, triplo o prazo de 72h que a empresa da para retornar o contato.

Há exatos 7 dias tento obter estorno e ter retorno da empresa sem sucesso.

Tenho e-mail e pronto do WhatsApp, bem como registro de ligações no celular.

Foi, então, determinada a intimação da empresa para que esclarecesse quantos consumidores foram lesados em decorrência do fechamento das filiais situadas nas



Cidades de Santa Cruz do Sul, Novo Hamburgo, Caxias do Sul e Porto Alegre (Praia de Belas). Ainda, para aclarar quantos consumidores já foram e quantos restam ser integralmente ressarcidos.

Em resposta, a AVDV Estética Ltda. limitou-se a afirmar que *"...nosso sistema de gestão não possui recursos técnicos capazes de realizar uma extração precisa da base de clientes vinculados a cada unidade específica. Isso ocorre devido a diversos fatores que influenciam na vinculação de um cliente a uma unidade, tais como transferência de contratos entre unidades, realizada a pedido do cliente; atendimento de clientes em unidades diversas da originalmente contratada, em razão de proximidade, conveniência ou deslocamentos; alterações contratuais solicitadas diretamente pelos clientes, que impactam os registros sistêmicos, entre outros."*

Em relação aos pedidos de cancelamento, a empresa afirmou que *"...com relação aos cancelamentos contratuais, informamos que, até o presente momento, foram recebidos 291 pedidos de cancelamento", sendo que "82 pedidos em tratativas: encontram-se em fase de negociação e esclarecimento de dúvidas junto aos clientes; 176 pedidos aguardando pagamento: dependem da quitação de valores pendentes de restituição para os clientes para a conclusão do cancelamento; 33 pedidos finalizados: os contratos foram devidamente cancelados, e os valores pagos pelos clientes foram restituídos."*

Restou evidente que a empresa sequer tinha controle de quantos clientes vieram a ser lesados com os fechamentos das unidades, uma vez que afirmaram ter recebido 291 pedidos de cancelamento, quando, na verdade, há muito mais reclamações formuladas que ainda estão sem resposta.



Encaminhada minuta de TAC à investigada para que se manifestasse acerca do interesse em firmar compromisso de ajustamento de conduta (Evento 046), manteve-se silente (Evento 040).

Aportou nos autos expediente remetido pela Promotoria de Justiça Especializada de Santa Cruz do Sul com objeto símile, com informação inicial de 17 consumidores lesados.

Consta do referido expediente cópia de notificação expedida à sede da empresa, situada no município de Santa Cruz do Sul, da instauração de Processo Administrativo Sancionador, em virtude da existência de 34 reclamações naquele órgão com mesmo objeto.

Das 34 reclamações existentes, apenas uma foi respondida pela empresa ré junto ao PROCON de Santa Cruz do Sul.

Novamente, a título exemplificativo, transcreve-se a reclamação formulada pela consumidora Leilamar Fernandes Redieske:

Meu nome é LEILAMAR FERNANDES REDIESKE, CPF 647.513.760-04. Em 30/10/2023 paguei o valor de R\$ 718,80 (RECIBO EM ANEXO) em 12 parcelas pelo cartão HIPERCARD e todas as faturas pagas, sendo a última paga em 10/10/2024 (FATURA 12/12 PAGA NO HIPERCARD EM ANEXO), referente a 10 sessões de tratamento laser para LASER FAST endereço na rua Marechal Floriano, em Santa Cruz do Sul RS. Ocorre que fiz somente 3 sessões e a loja simplesmente fechou as portas e foi embora da cidade e não me deu retorno mais pelo watts no qual as atendentes me chamavam para marcar meu horário. Em 04 /07/2024 procurei o PROCON de Santa Cruz do Sul, e foi enviada uma notificação para empresa LASER FAST (NOTIFICAÇÃO 24.07.0127.001.00073301 DO PROCON EM ANEXO) solicitando que fosse restituído em dobro o valor pago no BANRISUL Agência 0340, conta corrente 35.238799.0-4, titular da conta LEILAMAR FERNANDES REDIESKE ou na chave PIX 647.513.760-04.



Mas até hoje 31.01.2025 nada de resposta e não recebi nenhum valor da LASER FAST.

No dia 25 de fevereiro de 2025, a Promotoria de Justiça Especializada de Santa Cruz do Sul efetuou contato com 25 consumidores lesados, sendo que somente um destes deu retorno de que foi efetivamente reembolsados dos valores pagos por serviços não prestados.

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

II. 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 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 contras 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 IV e XII, do Código de Defesa do Consumidor, que assim estabelecem:

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

IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços; (...)

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

A respeito, dispõe o Código de Defesa do Consumidor que, em caso de recusa ao cumprimento da oferta, cabe ao consumidor a escolha da forma de resolução da demanda:

Art. 35. Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:

I - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;

II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;

III - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.

No presente caso, não restam dúvidas de que o fornecedor do serviço está vinculado ao cumprimento da obrigação, por força de dispositivo contratual. Tal fato, inclusive, é admitido em sua defesa apresentada no expediente investigatório.



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. IV e XII 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.

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.

III - DOS INTERESSES TUTELADOS:

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

Pretende-se a tutela jurisdicional para proteger o grupo de consumidores identificáveis que, ao vincularem-se às ofertas da empresa ré, efetuaram o pagamento do produto ofertado e não o receberam, havendo a frustração das suas legítimas expectativas.

Esses consumidores que já sofreram prejuízos decorrentes destas práticas abusivas, representam, no que diz respeito à reparação de seus danos, os interesses individuais homogêneos (art. 81, parágrafo único, inc. III, do CDC).

Assim, perfeitamente possível a condenação genérica da requerida pela violação aos direitos individuais homogêneos, nos termos do art. 95 do CDC^{[1](#)}.



Além disto, busca-se na ação a tutela preventiva, genérica e abstrata de todos aqueles que, embora não tenham contratado com a requerida, estão expostos às mesmas práticas, o que se caracteriza como tutela de direitos difusos (art. 81, parágrafo único, inc. I, do CDC).

A coletividade de consumidores expostos a essas práticas abusivas é sujeito de direitos e interesses, ainda que não identificáveis, tudo em conformidade com o art. 29 do CDC. Em todas essas hipóteses a tutela aos consumidores é conferida ao Ministério Público pela Lei da Ação Civil Pública e pelo Código de Proteção e Defesa do Consumidor (art. 82, inc. I, do CDC e arts. 1º, inc. II, e 5º, da Lei nº 7.347/85).

Postula-se, desse modo, a reparação dos interesses difusos (doutrinariamente também denominado como dano moral coletivo), por terem sido atingidas as convicções, confiança e impressões subjetivas de um número indeterminável de pessoas, representando o dano moral coletivo, expressamente previsto no art. 6º, inc. VI, do CDC, cujos valores deverão ser destinados ao Fundo Estadual de Reconstituição de Bens Lesados do Consumidor (art. 13 da Lei da Ação Civil Pública).

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

IV - DA INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA:



Incide no caso, como instrumento processual de facilitação de defesa do consumidor, a regra da inversão do ônus da prova prevista no art. 6º, inc. VIII, do CDC², pois estão presentes a verossimilhança da alegação e a hipossuficiência do consumidor, pressupostos de sua aplicação.

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

“Art. 373. O ônus da prova incumbe:

I - ao autor, quanto ao fato constitutivo de seu direito;

II - ao réu, quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor.

§ 1º Nos casos previstos em lei ou diante de peculiaridades da causa relacionadas à impossibilidade ou à excessiva dificuldade de cumprir o encargo nos termos do caput ou à maior facilidade de obtenção da prova do fato contrário, poderá o juiz atribuir o ônus da prova de modo diverso, desde que o faça por decisão fundamentada, caso em que deverá dar à parte a oportunidade de se desincumbir do ônus que lhe foi atribuído.”

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

V – DA TUTELA PROVISÓRIA:

O deferimento da tutela de urgência nas ações coletivas, quando preenchidos os requisitos, é de extrema importância para salvaguardar direitos fundamentais dos consumidores.

O Código de Defesa do Consumidor prevê expressamente - art. 84, § 3º - a possibilidade de concessão de medida liminar, da mesma forma que o disposto na Lei



nº 7.347/85, em seu art. 12. Esta possibilidade de concessão de medida liminar, nas obrigações de fazer ou não fazer, permite que alguns dos efeitos do provimento final possam ser desde logo implementados. Pertinente a transcrição do artigo 84 do CDC:

“Art. 84. Na ação que tenha por objeto o cumprimento da obrigação de fazer ou não fazer, o juiz concederá a tutela específica da obrigação ou determinará providências que assegurem o resultado prático equivalente ao do adimplemento.

§ 1º A conversão da obrigação em perdas e danos somente será admissível se por elas optar o autor ou se impossível a tutela específica ou a obtenção do resultado prático correspondente.

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

§ 3º Sendo relevante o fundamento da demanda e havendo justificado receio de ineficácia do provimento final, é lícito ao juiz conceder a tutela liminarmente ou após justificação prévia, citado o réu.

§ 4º O juiz poderá, na hipótese do § 3º ou na sentença, impor multa diária ao réu, independentemente de pedido do autor, se for suficiente ou compatível com a obrigação, fixando prazo razoável para o cumprimento do preceito.

§ 5º Para a tutela específica ou para a obtenção do resultado prático equivalente, poderá o juiz determinar as medidas necessárias, tais como busca e apreensão, remoção de coisas e pessoas, desfazimento de obra, impedimento de atividade nociva, além de requisição de força policial.”

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

“Art. 300. A tutela de urgência será concedida quando houver elementos que evidenciem a probabilidade do direito e o perigo de dano ou o risco ao resultado útil do processo.”

No caso, presentes os requisitos legais para o deferimento de tutela de urgência.



A probabilidade do direito foi revelada pelos documentos que instruíram o inquérito civil, os quais demonstraram, **inclusive com admissão da empresa ré**, que ocorreu o fechamento de unidades sem a referida prestação dos serviços já contratados, em desacordo com os preceitos legais e normativos vigentes.

O perigo de dano e o risco ao resultado útil do processo também se encontram presentes, diante da certeza da natural demora na tramitação de uma ação coletiva, circunstância que ensejaria a continuidade da prática abusiva empreendida pela ré, acarretando maiores danos aos consumidores.

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

a) seja a ré compelida a, doravante, observar o correto prazo de prestação dos serviços contratualmente estipulados;

b) seja a ré compelida a, doravante, em caso de eventual fechamento de unidade, comunicar a todos os consumidores contratantes, pretéritos ou vindouros, do fechamento previsto da unidade, com prazo mínimo de 30 dias, viabilizando a todos os consumidores o direito de escolha entre o cancelamento dos serviços, com reembolso, ou a alteração de unidade em que será prestado o serviço; a escolha do consumidor ser comprovada mediante documento firmado, no qual deverão constar, expressamente, as alternativas viabilizadas;

c) seja cominada a pena de multa de R\$ 1.000,00 (hum mil reais), **por hipótese de descumprimento**, para os casos de descumprimento do disposto nas alíneas "a" e "b", valores que serão revertidos ao Fundo de Reconstituição dos Bens Lesados, de acordo com o artigo 13 da Lei nº 7.347/85;



d) seja a ré compelida a devolver, no prazo máximo de 48 horas a partir do pedido de cancelamento do contrato, em virtude do fechamento de unidade ou relativos a não fornecimento de serviço contratado, os valores pagos pelo consumidor, sob pena de **multa diária** de R\$ 1.000,00 (mil reais), valores que serão revertidos ao Fundo de Reconstituição dos Bens Lesados; e

e) seja a ré compelida a apresentar, no prazo de 90 dias, a relação discriminativa de todos os consumidores efetivamente lesados em decorrência do fechamento de unidades no Estado do Rio Grande do Sul, devendo constar da tabela o nome, o valor contratado, o número de sessões contratadas e o número de sessões efetivamente realizadas.

f) seja cominada a pena de **multa diária** de R\$ 1.000,00 (hum mil reais) para os casos de descumprimento do disposto nas alíneas "d" e "e", valores que serão revertidos ao Fundo de Reconstituição dos Bens Lesados, de acordo com o artigo 13 da Lei nº 7.347/85.

VI. DOS PEDIDOS:

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

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

b) a condenação genérica dos requeridos à obrigação de indenizar, da forma mais ampla e completa possível, os danos materiais e morais causados aos



consumidores individualmente considerados, decorrentes das práticas abusivas mencionadas nesta ação, conforme determina o art. 6º, inc. VI, e art. 95, ambos do CDC, especialmente os consumidores constantes da planilha referida na alínea “e” do item V desta petição inicial;

c) seja o requerido condenado 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 pelo requerido, dano moral coletivo previsto no art. 6º, inc. VI, do CDC, **em valor não inferior a R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais)**, o qual reverterá ao Fundo de Reconstituição de Bens Lesados, mencionado no art. 13 da Lei nº 7.347/85;

d) a condenação dos requeridos a publicar, junto aos sites da empresa na internet ou qualquer outro site ou mídia social já utilizado ou que venha a ser criado para veiculação de seus serviços, na página principal, em anúncio visível, pelo prazo de trinta dias ininterruptos (o anúncio do site deverá permanecer por este prazo, em tamanho equivalente a metade do espaço publicável e o anúncio das redes sociais deverá ser republicado diariamente durante este prazo), e, ainda nos jornais Zero Hora e Correio do Povo, no prazo de quinze dias do trânsito em julgado da sentença, em três dias alternados, nas dimensões de 20cm X 20cm, a parte dispositiva de eventual sentença de procedência, para que os consumidores tomem ciência da mesma, as quais devem ser introduzidas com a seguinte mensagem: “Acolhendo pedido veiculado em ação coletiva de consumo ajuizada pela Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor do Ministério Público, o juízo da [__]^a Vara Cível da Comarca de Porto Alegre condenou **AVDV ESTÉTICA LTDA.**, inscrita no CNPJ sob o n.º 31.237.773/0001-10, e **DAVID JHONATAS DOS SANTOS PINTO**, portador do CPF nº 312.563.128-94,



nos seguintes termos: []". O pedido tem como finalidade servir como mecanismo de educação e informação aos consumidores e fornecedores quanto aos direitos e deveres, em atenção ao princípio do art. 4º, inc. IV, do mesmo diploma legal;

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

VII. DOS REQUERIMENTOS FINAIS:

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

b) requer o deferimento de todos os meios de prova em direito admitidas, inclusive o depoimento pessoal do réu, 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 do requerido 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)



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

MINISTÉRIO PÚBLICO

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR DE PORTO ALEGRE

Procedimento nº **00814.001.945/2024** — Procedimento Preparatório

Porto Alegre, 29 de abril de 2025.

Alcindo Luz Bastos da Silva Filho,
Promotor de Justiça.

Nome: **Alcindo Luz Bastos da Silva Filho**
Promotor de Justiça — 3427986
Lotação: **Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor de Porto Alegre**
Data: **29/04/2025 16h52min**

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

Documento assinado digitalmente por (verificado em 19/05/2025 14:39:00):

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

Data: **29/04/2025 16:52:14 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 **000044856631 @SIN** e o CRC **12.8792.5184**.

1/1