



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIAS DE JUSTIÇA DE PELOTAS
PRIMEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA ESPECIALIZADA

EXCELENTÍSSIMO SENHOR DOUTOR JUIZ DE
DIREITO DA VARA CÍVEL DA COMARCA DE
PELOTAS – ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL:

Ref.: Pedido Liminar Infra.

Inquérito Civil nº. 00824.001.979/2024 – Primeira Promotoria de Justiça Especializada de Pelotas/RS.

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**, por seu agente signatário, valendo-se de suas atribuições legais, com base no incluso expediente, vem perante Vossa Excelência, mui respeitosamente, propor a presente **AÇÃO CIVIL PÚBLICA** contra.

A.S. PELOTAS - Alinhamento e Balanceamento LTDA., inscrita no CNPJ 39.596.391/0001-94, representada por sua sócia administradora Márcia Rosalina Batista, com sede na Rua Marcílio Dias, 3250, CEP 96020-480, bairro Centro, Pelotas/RS,



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIAS DE JUSTIÇA DE PELOTAS
PRIMEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA ESPECIALIZADA

A.B. PELOTAS - Comércio de Peças e Pneus LTDA., inscrita no CNPJ 39.595.945/0001-39, representada por seu sócio administrador Alexandre Batista, também com sede na Rua Marcílio Dias, 3250, CEP 96020-480, bairro Centro, Pelotas/RS,

IMPACTO FRANQUIAS LTDA., com nome fantasia **IMPACTO FRANQUIAS**, inscrita no CNPJ 22.951.049/0001-62, representada por seu sócio Cláudio Donizete Crivelaro, com sede na rua Milton Jose Robusti, 75, Jardim Botânico, Sala 7, 12º andar, Edifício Centro Empresarial Botânico, CEP 14021613, Ribeirão Preto/SP,

expondo e requerendo o quanto segue:

1. Dos fatos.

O **Ministério Público** instaurou o Inquérito Civil nº 00824.001.979/2024 com o propósito de investigar eventual ilícito contra a ordem de consumo consistente na comercialização de produtos e serviços desnecessários por parte das demandadas, bem como na adulteração de partes de veículos. As demandadas **A.S. PELOTAS** e **A.B. PELOTAS - COMÉRCIO DE PECAS E PNEUS LTDA.** operam o negócio localmente, conforme se vê da imagem de seu estabelecimento¹:

¹ Imagem disponível no link https://www.google.com/maps/@-31.7443958,-52.3441164,3a,46.9y,91.68h,92.86t/data=!3m7!1e1!3m5!1sGhsYkzMBkIUY7rECI5YJAQ!2e0!6shttps:%2F%2Fstreetviewpixelspa.googleapis.com%2Fv1%2Fthumbnail%3Fcb_client%3Dmaps_sv.tactile%26w%3D900%26h%3D600%26pitcn%3D2.8601827957953816%26panoid%3DGhsYkzMBkIUY7rECI5YJAQ%26yaw%3D91.67939654302103!7i16384!8i8192?entry=ttu&q_ep=EgoyMDI1MDQyOC4wKXMDSoASAFQAw%3D%3D, consultado no dia de hoje.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIAS DE JUSTIÇA DE PELOTAS
PRIMEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA ESPECIALIZADA



A **IMPACTO FRANQUIAS**, de seu turno, é a franqueadora do negócio em questão, que leva o nome fantasia de Impacto Prime.

Iniciou-se a investigação após comunicação do Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região ao **Ministério Público**. O ofício foi enviado após a prolação de sentença de demanda trabalhista a dar conta de alegações constatadas no curso do processo em que os empregados do centro automotivo Impacto Prime, negócio gerido pelas demandadas, eram instruídos a vender peças e serviços desnecessários².

O **Ministério Público** aprou, então, audiências para oitivas de pessoas que trabalharam na Impacto Prime. O primeiro ouvido foi Elias Tejada Gonçalves, que trabalhou como borracheiro no local investigado no período compreendido aproximadamente entre fevereiro e setembro de 2023³. Conforme relatou, o estabelecimento trabalhava principalmente com venda e troca de pneus. Assim, ao realizar a troca dos pneus, os trabalhadores eram instruídos a empenar o pneu e realizar alterações nos carros, de modo que cobrassem o conserto dos consumidores.

² PROCADM01, fl. 12.

³ VIDEO01



Para mais, se não fizessem as alterações nos carros, a loja lhes descontava valores da folha de pagamento.

O segundo ouvido foi Otávio Bast Donini, antigo mecânico do estabelecimento que trabalhou por nove meses e meio em 2022⁴. O depoente afirmou que, de fato, eram realizadas adulterações nos pneus e suspensão dos carros dos consumidores, tudo à cobrança de valores por serviços adicionais. Além disso, a testemunha referiu que as demandadas costumavam realizar dois orçamentos, o primeiro a partir do valor da troca dos pneus e arrumações necessárias e outro, posterior, cobrando por serviços desnecessários. Algumas vezes, ainda de acordo com Otávio, o trabalho nem era realizado, de modo que os trabalhadores apenas maquiavam as peças do carro.

Por fim, vieram ao **Ministério Público** Fernanda Gerber Krause, antiga recepcionista da Impacto Prime⁵, e Inácio Fernandes, ex-motoboy e gerente de estoque do estabelecimento⁶. Fernanda informou que trabalhou na franquia da **IMPACTO FRANQUIAS** por dois anos, entre 2021 e 2023, e era responsável por colocar os carros no elevador automotivo para, depois, os mecânicos condenarem os automóveis. Ainda comentou que, com exceção dos borracheiros, os trabalhadores recebiam comissões. Então, precisavam adulterar o carro para vender peças e, assim, receberem acréscimos de remuneração.

De acordo com a antiga recepcionista, a empresa era mal falada, de modo que alguns consumidores preferiam comprar os pneus e trocá-los em outro lugar. Todavia, a empresa não permitia que o serviço fosse realizado em lugar diferente do da compra, pena de perda de garantia dos produtos.

⁴ VIDEO02

⁵ VIDEO03

⁶ VIDEO04



Inácio, que trabalhou no estoque no período compreendido entre final de 2020 e início de 2022, confirmou que os mecânicos precisavam vender os serviços para receber comissão.

Por linha adicional de instrução, o **Ministério Público** solicitou informações ao PROCON. O órgão em questão informou que entre os anos de 2022 e 2023, registraram-se várias reclamações contra a demandada **A.B. PELOTAS**⁷. Os consumidores reclamantes informaram, em sua maioria, que procuraram o estabelecimento para trocar os pneus, mas acabavam pagando por serviços desnecessários. Os relatos eram de que os colaboradores da empresa “forçavam” a aquisição de produtos e serviços sob o falso pretexto de necessidade. Aprazaram-se, então, audiências com consumidores que se disseram prejudicados.

Carlos Alberto Oliveira Ferreira foi o primeiro ouvido⁸. De acordo com suas declarações, escolheu a Impacto Prime somente para trocar os quatro pneus de seu carro, em meados de 2022. Contou que após deixar seu automóvel no local, o mecânico o informou a respeito da necessidade de outros serviços. Referiu, ainda, que pagou os valores sem saber de sua necessidade e que acabou gastando o dobro do planejado. O depoente referiu que terminou indo ao PROCON porque achou os preços excessivos e questionou sua comparação com outras mecânicas.

O mesmo aconteceu com Rubilar Rodrigues Barbosa⁹ em 2022. O consumidor foi à loja das demandadas e lhe foram oferecidos diversos serviços para além dos pneus que pretendia adquirir, tais como cambagem, novas bieletas e novas trocas de peças. O consumidor referiu que tentou recusá-los, mas lhe foi dito que caso não realizasse os serviços, iria perder a garantia de seus pneus, que eram de 1 (um) ano.

⁷ PROCADM01, fl. 48.

⁸ VIDEO05

⁹ VIDEO06



Para o consumidor Valnir Westphal não foi diferente¹⁰. Quando foi trocar os pneus, aproximadamente em julho de 2022, recebeu primeiro laudo de seu carro conter as trocas necessárias. Todavia, ao receber segundo documento, sob a justificativa de que o primeiro se extraviara, Valnir percebeu que outros serviços haviam sido incluídos e que se tratava, na verdade, de outro automóvel. O consumidor percebeu, então, que fora enganado e que haviam lhe cobrado por serviços indevidos.

Ouviu-se, também, Henrique Novack Machado¹¹. O consumidor informou que ao trocar seus pneus na Impacto Prime, o mecânico referiu que o carro tinha desgaste e precisariam fazer, entre outros serviços, cambagem. Henrique informou que havia feito revisão e sabia que o carro não estava com desgaste, mas fez os serviços recomendados. Descobriu mais tarde, todavia, que apesar de terem cobrado pela cambagem, o trabalho não foi realizado. Em virtude disso, ofereceu reclamação no PROCON no início de 2022.

O **Ministério Público** ouviu, ainda, os consumidores Humberto Kaiser Filho¹² e Roielts da Silva Borges¹³, ambos relatando reclamações contra as demandadas **A.S. PELOTAS** e **A.B. PELOTAS**.

Oportunizou-se manifestação da empresa franqueadora, **IMPACTO FRANQUIAS**, para que apresentasse contrato da franquia com as demandadas¹⁴. Em sequência, a **A.B. PELOTAS** enviou manifestação dando conta que a política da empresa é de não realizar serviços sem a expressa autorização de seus consumidores. Além disso, refere a existência das Ordens de Serviço que registram as autorizações prévias¹⁵. Contudo, não ofertaram cópia do contrato de franchising.

¹⁰ VIDEO07

¹¹ VIDEO09

¹² VIDEO10

¹³ VIDEO11

¹⁴ PROCADM02, fl. 23.

¹⁵ PROCADM02, fls. 31 e 32.



Por fim, notificaram-se os representantes das demandadas **A.B.** e **A.S.** para comparecer ao **Ministério Público** prestar esclarecimentos, mas não houve resposta nem comparecimento por parte das demandadas.

Em sendo tudo dessa maneira, evidencia-se a prática de ilícito contra a ordem de consumo consistente na comercialização de produtos e serviços desnecessários para automóveis, bem como adulteração de veículos, afirmação assentada nos depoimentos dos colaboradores das prestadoras de serviço e mesmo dos consumidores.

Considerando que as demandadas **A.S. PELOTAS** e **A.B. PELOTAS** não compareceram à instituição ministerial quando notificadas, inviável a solução consensual. Assim, nada resta senão ingressar com a presente ação civil pública para impedir que as demandadas comercializem serviços e produtos desnecessários, bem como a que indenizem os consumidores lesados e a ordem de consumo difusamente considerada.

2. Do direito

A Constituição Federal de 1988 consagra no art. 5º, XXXII, a proteção do consumidor por direito fundamental. Tal comando normativo se efetivou no Estado brasileiro pela edição do Código de Defesa do Consumidor.

Em tal diploma – mais precisamente em seu artigo 6º - há previsão de tutela aos direitos básicos conferidos ao consumidor. Transcreve-se, por oportuno, o inciso VI, a tratar da reparação de danos:

“Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIAS DE JUSTIÇA DE PELOTAS
PRIMEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA ESPECIALIZADA

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos”.

Em relação à responsabilidade civil na obrigação de indenizar o dano, dispõe o artigo 186 do Código Civil:

“Art. 186 - Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.”

Examinada a prova dos autos, verifica-se que as demandadas ofereceram e comercializaram mais produtos e serviços que os necessários para o reparo dos veículos dos consumidores, chegando a produzir danos em alguns casos, aproveitando-se da ignorância técnica de seus consumidores, unicamente a comercializar o reparo. De fato, os depoimentos colhidos em vídeo e juntados aos autos revelam situação grave sobremaneira. Portanto, indiscutível que gerados danos sob a perspectiva individual, bem como sob a perspectiva difusa.

Há de se reconhecer, ademais, que a responsabilidade civil neste caso é objetiva, uma vez que os contratos em questão tratam de relação de consumo, forte no que dispõe o artigo 14, Código de Defesa do Consumidor. *Verbis*:

“Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.”

Em sendo dessa maneira, desnecessária a comprovação de culpa por parte das demandadas, bastando se prove a efetiva realização do dano. No caso destes autos, fala-se dos prejuízos experimentados por todos aqueles que escolheram a Impacto Prime para



realizar a troca de pneus e acabaram pagando por produtos e serviços desnecessários, bem como tiveram seus carros adulterados.

Diante dessas circunstâncias, parece certo afirmar que as demandadas praticaram ato ilícito. A partir disso, o **Ministério Público** tem por apresentar suas pretensões.

Em primeiro lugar, pretende constituir a obrigação de não fazer consistente a que as demandadas não mais comercializem produtos e serviços desnecessários, bem como a que não produzam danos aos veículos dos consumidores de modo a lhes comercializar serviços.

Em segundo lugar, pretende-se sejam as demandadas condenadas à obrigação de indenizar os consumidores sob a perspectiva dos interesses individuais homogêneos e por conta da lesão produzida aos interesses difusos.

Por derradeiro, as demandadas **A.S. PELOTAS e A.B. PELOTAS** são franqueadas da terceira demandada **IMPACTO FRANQUIAS**. De se reconhecer, portanto, a responsabilidade da franqueadora na cadeia produtiva de modo solidário, forte no que dispõe o artigo 7º, Parágrafo único, Código de Defesa do Consumidor. *Verbis*:

“Art. 7º.

(...)

Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.”

Com efeito, a jurisprudência do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul é clara em relação à responsabilidade das franqueadoras em casos como o presente:



*Ementa: APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO PRIVADO NÃO ESPECIFICADO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C RESTITUIÇÃO E INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DO FRANQUEADOR. DEFEITO NA INSTALAÇÃO DE PISCINA. 1. Trata-se de ação indenizatória proposta contra franqueado e franqueador, em razão de defeitos na instalação de piscina e falhas nos equipamentos adquiridos. 2. Sentença de primeiro grau que reconheceu a responsabilidade solidária da franqueadora e do franqueado, determinando a devolução do valor pago pelo consumidor. Recurso interposto pela franqueadora, alegando sua ilegitimidade passiva e inexistência de responsabilidade pelos defeitos alegados. **3. O franqueador responde solidariamente pelos danos decorrentes da atividade de seus franqueados, nos termos do entendimento consolidado pelo Superior Tribunal de Justiça: “Cabe às franqueadoras a organização da cadeia de franqueados do serviço, atraindo para si a responsabilidade solidária pelos danos decorrentes da inadequação dos serviços prestados em razão da franquia”** (AgRg no AREsp n. 759.656/SP, relatora Ministra Maria Isabel Gallotti, Quarta Turma, julgado em 24/9/2019, DJe de 2/10/2019.) **4. Existe solidariedade nas circunstâncias do caso, pois a franqueada e franqueadora participaram da cadeia de venda de bem e se beneficiaram com a transação efetuada, de modo que devem ser responsabilizadas pelo mau funcionamento dos equipamentos.** 5. Destaco que a ré não se trata de fabricante, como por ela reconhecido, mas franqueadora, por isso, é de se afastar a alegação de ilegitimidade passiva da requerente, especialmente porque, é*



fornecedora do produto e responsável pelos danos decorrentes dele. 6. O art. 18 do Código de Defesa do Consumidor estabelece a responsabilidade objetiva dos fornecedores pelos vícios de qualidade dos produtos e serviços. 7. O contexto probatório dos autos demonstra falhas na instalação da piscina e nos equipamentos adquiridos, não havendo elementos que indiquem culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. Além disso, a prova testemunhal corrobora os defeitos alegados, evidenciando vícios na instalação e falta de assistência adequada por parte da franqueada e franqueadora. RECURSO DESPROVIDO. (Apelação Cível, Nº 50033357120208210036, Décima Oitava Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Leandro Raul Klippel, Julgado em: 20-03-2025).

3. Dos direitos tutelados

3.1. . Dos interesses difusos.

Conforme mencionado no capítulo acima, a presente ação busca prevenir novos danos aos consumidores considerados de modo difuso. Conceitua-se interesse difuso consoante o disposto no artigo 81, Parágrafo único, Código de Defesa do Consumidor:

“Parágrafo Único: A defesa coletiva será exercida quando se tratar de:

I – interesses ou direitos difusos, assim entendidos, para efeitos desse código, os transindividuais, de natureza indivisível, de que sejam titulares pessoas indeterminadas e ligadas por circunstâncias de fato;”



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIAS DE JUSTIÇA DE PELOTAS
PRIMEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA ESPECIALIZADA

Em outros termos, pretende-se aviar a proteção de toda a massa de potenciais consumidores das demandadas, para que não sejam enganados e acabem pagando por serviços e produtos desnecessários.

Pretende-se, pois, constituir obrigação de não fazer a que as rés não mais comercializem produtos e serviços mecânicos além daqueles solicitados pelos consumidores, bem como a que não produzam danos aos veículos que lhes são apresentados. É do entendimento do **Ministério Público**, ainda, da necessidade de fixação de multa para cada uma das hipóteses futuras em que as demandadas comercializem produtos e serviços em desacordo com a vontade do consumidor ou necessidade do automóvel.

Por segundo, pretende-se obter indenização pela lesão aos interesses difusos. Fala-se, pois, de providência a ressarcir o abalo gerado pelos investigados às relações de consumo decorrente da violação da necessária boa-fé objetiva, bem como do descrédito do imenso grupo de pessoas que se viu exposta à prática ilícita discutida.

A indenização em apreço se vaza em compreensão de que os ilícitos praticados em massa transcendem o simples prejuízo individual decorrente do dano causado. Sendo assim, o desequilíbrio de uma dessas relações ou de grupos dessas relações acaba por afetar em cadeia uma série de outras pessoas, ainda que não diretamente envolvidas no primeiro negócio jurídico avençado.

No caso destes autos, é preciso se veja que ao comercializar produtos e serviços desnecessários aos consumidores, as demandadas capturaram determinada quantia de dinheiro que os consumidores tinham a disposição para utilizar em seus automóveis. Logo, além de afetar os consumidores diretamente, a prática ilícita discutida também acarretou dano à sua concorrência e a toda economia dependente de contatos econômicos válidos a se sustentar.



A configuração do dano coletivo assim considerado é tratada por CARLOS ALBERTO BITTAR FILHO nos seguintes termos:

“É a injusta lesão da esfera moral de uma dada comunidade, ou seja, é a violação antijurídica de um determinado círculo de valores coletivos. Quando se fala em dano moral coletivo, está-se fazendo menção ao fato de que o patrimônio valorativo de uma certa comunidade (maior ou menor), idealmente considerado, foi agredido de maneira absolutamente injustificável do ponto de vista jurídico: quer isso dizer, em última análise, que se feriu a própria cultura, em seu aspecto imaterial.”¹⁶

A respeito do tema, comenta ELTON VENTURI, em Revista de Direito do Consumidor, nº 15, julho/setembro de 1995, Ed. Revista dos Tribunais, p. 90.:

"Com efeito, torna-se imprescindível que se bem entenda a peculiaridade da defesa dos direitos metaindividuais, em contraposição àquela reservada aos direitos individuais. É que ao aludir-se à reparação de danos coletivos ou difusos, não se cuida de reparar o dano sofrido por alguém individualmente considerado, tal como ocorre no mais das vezes por intermédio das ações indenizatórias (de índole individual ou coletiva, fundada no art. 81, III do CDC) movidas por aqueles que se julgam afetados diretamente em seu patrimônio, em virtude da violação de um direito cuja titularidade indiscutivelmente lhe 'pertence'. Cuida-se, sim, de intentar-se uma forma de 'reconstituição do bem lesado', através da condenação do responsável à adoção de medidas práticas para tanto, ou, como de regra ocorre, ao pagamento de uma quantia em dinheiro que

¹⁶ Do Dano Moral Coletivo no Atual Contexto Jurídico Brasileiro”, in Revista do Direito do Consumidor, nº 12, p. 55.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIAS DE JUSTIÇA DE PELOTAS
PRIMEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA ESPECIALIZADA

servirá, senão para conseguir-se o retorno ao 'status quo ante', ao menos à amortização dos prejuízos genericamente produzidos".

Conforme se sabe, inexistente no ordenamento jurídico norma legal que institua qualquer parâmetro ou critério para aferição do *quantum* indenizatório em hipóteses de reparação por danos coletivos. Nesses casos, segundo o que tem apregoadado a jurisprudência e a doutrina, a indenização haverá de ser fixada por arbitramento.

Nesse sentido:

Ementa: APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATOS DE CONSUMO. CARTÃO DE CRÉDITO. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. COBRANÇA DE SEGUROS NÃO SOLICITADOS PELOS CLIENTES EM FATURAS DE CARTÃO DE CRÉDITO. LEGITIMIDADE DO MP. (...) DANO MORAIS COLETIVOS. **A responsabilização civil por danos morais coletivos, que além de encontrar assento legal e doutrinário, é uma realidade cada vez mais presente na jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça. O dano moral coletivo, em especial nas relações de consumo é plenamente justificável, mostrando-se, por vezes, como a única forma de tornar efetiva a intervenção judicial de modo a cessar condutas irregulares perpetradas por grandes grupos. Assim, constatada a injusta lesão dos direitos imateriais pertencentes à coletividade de consumidores retratada nos autos, atingidos com a prática ilícita perpetrada pela ré, a manutenção da condenação. QUANTUM INDENIZATÓRIO. Diante da inexistência de parâmetros objetivos para a fixação do montante da reparação por dano moral, devem ser sopesadas as peculiaridades do caso**



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIAS DE JUSTIÇA DE PELOTAS
PRIMEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA ESPECIALIZADA

concreto, de modo que o valor arbitrado não se traduza excessivo ou inexpressivo. Por outro lado, a indenização para reparação do dano moral há de ter caráter reparatório e inibitório-punitivo, não podendo gerar, tampouco, enriquecimento ilícito. Na hipótese, cabível a majoração do montante fixado pelo julgador a quo, para que o valor da indenização se dê na quantia de R\$ 100.000,00 (cem mil reais), montante este que se reputa razoável e proporcional, pois atende aos critérios definidos pela doutrina e jurisprudência, tais como o grau de culpa do agente ofensor, a capacidade econômica do ofensor e às condições sociais do(s) ofendido(s). (...) PRELIMINAR REJEITADA. CONHECIDO EM PARTE O APELO E, NESTA, PROVIDO. RECURSO ADESIVO DESPROVIDO. UNÂNIME. (Apelação Cível Nº 70065128860, Vigésima Terceira Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Martin Schulze, Julgado em 24/11/2015)”.

Para se chegar a um quantum satisfatório, necessário que se examinem certos critérios objetivos e subjetivos, como a condição social das requeridas, a intensidade do ânimo de ofender, a gravidade da ofensa e o risco criado.

Tal arbitramento, no entanto, compete única e exclusivamente ao juízo, cumprindo-lhe determinar o valor da soma pecuniária a ser revertida à coletividade pela ofensa causada pelas demandadas aos interesses difusos, montante a ser destinado ao Fundo Estadual de Reconstituição de Bens Lesados.



3.2. Interesses individuais homogêneos.

Afora o trato da violação aos interesses difusos, necessário também sejam as demandadas condenadas a indenizar os interesses individuais homogêneos lesados. Fala-se nesta oportunidade dos consumidores individualmente considerados que procuraram as rés para a prestação de um serviço, mas acabaram precisando pagar por outros desnecessários.

Considerando a natureza coletiva da presente ação, resta evidente que não é possível apontar, de forma imediata, a relação de todos os consumidores que necessitam indenização.

Dessa forma, com relação aos interesses individuais homogêneos a serem tutelados, aplica-se o estabelecido no artigo 95, Código de Defesa do Consumidor, a determinar haja decisão condenatória genérica a ser lançada pelo juízo. *Verbis*:

"Em caso de procedência do pedido, a condenação será genérica, fixando a responsabilidade do réu pelos danos causados".

A exata quantificação dos danos ocorrerá após a sentença condenatória, mais precisamente no curso de processo individual de liquidação. Nesse momento, deverão comparecer em juízo os consumidores lesados buscando, caso a caso, o ressarcimento de seus prejuízos provando o fato gerador de seu direito.

Ou seja, para a liquidação de danos materiais, terão de apresentar comprovação de pagamento por serviços e produtos não necessários. Em termos de danos morais, deverão os lesados comprovar a experiência de sofrimento a fazer com que tenham jus à indenização.



Sobre tal dispositivo legal, discorre ADA PELLEGRINI GRINOVER, na obra Código Brasileiro de Defesa do Consumidor, Ed. Forense Universitária, 6ª edição, 1999, pg. 783:

"Nos termos do art. 95, porém, a condenação será genérica: isso porque, declarada a responsabilidade civil do réu e a obrigação de indenizar, sua condenação versará sobre o ressarcimento dos danos causados e não dos prejuízos sofridos. Isso significa, no campo do Direito Processual, que, antes das liquidações e execuções individuais, o bem jurídico objeto da tutela ainda é tratado de forma indivisível, aplicando-se a toda a coletividade, de maneira uniforme, a sentença de procedência ou improcedência".

Logo, a instituição ministerial tem seja caso de se dar procedência a presente ação, sendo lançada condenação de natureza genérica a determinar sejam indenizados, tanto sob a perspectiva material, quanto moral, todos os consumidores que pagaram por serviços que não foram prestados.

4. Da inversão do ônus da prova.

Considerando os fatos deste expediente, a instituição pretende ver o ônus da prova invertido, recaindo por sobre as demandadas a obrigação de provar a licitude de sua conduta. No caso, há de cumprir às demandadas **A.S. PELOTAS A.B. PELOTAS** e **IMPACTO FRANQUIAS** provarem que os serviços oferecidos aos consumidores cujos casos foram discutidos no curso desta demanda eram necessários.

Nesse sentido, o artigo 6º, VIII, Código de Defesa do Consumidor, caracteriza que para que haja a inversão do ônus da prova, o juízo deve observar a ocorrência da hipossuficiência ou da verossimilhança das



alegações, requisitos a serem aferidos alternativamente. O dispositivo de previsão do instituto se encontra assim redigido:

"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."

Ainda, pede vênias este órgão para remeter a atenção deste Juízo aos ensinamentos a respeito da inversão do ônus da prova, transcritas nas lições de ADROALDO FURTADO FABRÍCIO in Revista Direito do Consumidor, v. 7, editora RT, julho/setembro de 1993, p. 33, sobre o assunto e os novos poderes-deveres do Juiz no Código do Consumidor:

"...Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 6º, VIII, quando assegura a este, ipso iure: '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'. Importa muito anotar, no texto legal citado, a reiterada ênfase posta no assim chamado 'critério do juiz'. Primeiro, não se trata de inversão da carga da prova ope legis, mas ope iudicis, aí estando localizada a inovação relevante no âmbito deste estudo. As inversões diretamente decorrentes da lei não constituem novidade, pois outra coisa não ocorre nos tantos casos de presunção iuris tantum. Aqui, é nos limites e coordenadas de cada caso concreto, segundo suas específicas peculiaridades, que o juiz decidirá se inverte ou não o encargo. E essa vital decisão, que poderá ser a mais



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIAS DE JUSTIÇA DE PELOTAS
PRIMEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA ESPECIALIZADA

importante do processo porque em mais de um caso determinará inescapavelmente o rumo da sentença de mérito, é entregue por inteiro ao critério judicial, pois os marcos referenciais que o mesmo texto normativo oferece pouco ou nada têm de objetivos e correspondem a conceitos semanticamente anêmicos."

Bem compreendida a estrutura da inversão do ônus da prova, verifica-se que basta ao seu reconhecimento a *verossimilhança* ou *hipossuficiência*. Cuida-se, pois, de aferições alternativas e não cumulativas. Calha observar, todavia, que no caso destes autos ambas se fazem presentes.

No que concerne à verossimilhança, de se notar que ouvidas mais de uma dezena de pessoas, entre ex-trabalhadores e consumidores, a dar conta de que as demandadas tem prática reiterada de cobrar por serviços desnecessários e mesmo de produzir dano intencional aos automóveis dos consumidores apenas para realizar cobranças adicionais. É importante destacar, ademais, que esses grupos – consumidores e ex-trabalhadores – ofereceram declarações independentes e não concertadas, o que reforça sua importância probatória.

No respeitante à hipossuficiência, é de se considerar que os consumidores são, de maneira geral, pessoas leigas e sem conhecimentos técnicos de mecânica de automóveis. Então, tratam de realizar as despesas em seus veículos unicamente com base na confiança que depositam nos prestadores. Eram, portanto, absolutamente vulneráveis à comercialização desnecessária de produtos e serviços.

Portanto, tendo em vista a verossimilhança e a hipossuficiência, pretende o **Ministério Público** haja inversão do ônus da prova, de modo que caiba às demandadas provarem de que realizaram apenas a comercialização de produtos e serviços necessários aos automóveis dos consumidores que lhes procuraram.



5. Do pedido liminar.

Dispõe o art. 84, § 3º, Código de Defesa do Consumidor, a regular a edição de provimentos liminares para ações como a presente:

“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.

(...)

*§ 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.”*

Com efeito, os vetores tratados no dispositivo em questão repisam os conceitos tradicionais de aferição para a concessão de tutela de urgência, quais sejam, *fumus boni jûris* e *periculum in mora*.

No que respeita ao *fumus boni jûris*, apresentado para esses casos como **relevante fundamento da demanda**, há de se observar o farto conjunto probatório trazido aos autos. De um lado, há os depoimentos dos consumidores a dar conta de que receberam cobrança por serviços desnecessários e que, em muitos casos, somente perceberam o ilícito após deixarem as dependências do centro automotivo das demandadas.

Não fosse isso apenas, há conjunto de depoimentos de ex-empregados da empresa – **vídeos acostados aos autos e que merecem ser assistidos com toda a atenção** – dão conta de realidade grave: as empresas determinavam aos seus colaboradores, por estratégia empresarial, a comercialização de produtos e serviços desnecessários, chegando a determinar produzissem dano aos automóveis a que comercializado o reparo.



No que concerne ao **justificado receio de ineficácia do provimento final**, verificação na qual se converteu o *periculum in mora*, há de se destacar que as demandas seguem a oferecer seus serviços no mercado de consumo. Então, caso não haja a tomada de providências imediatas, seguirão a praticar o mesmo ilícito discutido nesta peça, qual seja, vitimar consumidores vulneráveis, cobrando-lhes por serviços desnecessários e mesmo produzindo dano aos veículos de modo a lhes vender o reparo.

Diante dessas circunstâncias, o **Ministério Público**, pretende haja determinação de medida liminar a que as demandadas não mais comercializem ou ofereçam produtos ou serviços desnecessários no mercado de consumo, bem como não mais produzam danos aos veículos dos consumidores que lhes procurarem, pena do pagamento de multa arbitrada em R\$ 1.000.000,00(hum milhão de reais) por episódio de descumprimento a ser verificado a partir da edição da medida liminar.

6. Dos pedidos.

Diante dessas ponderações, requer o Ministério Público:

1. seja expedida medida liminar a proibir que as demandadas cobrem por serviços desnecessários e mesmo produzam dano aos veículos de modo a lhes vender o reparo, fixando-se multa de R\$ 1.000.000,00(hum milhão de reais) por episódio de descumprimento;
2. sejam as requeridas citadas para, querendo, oferecer contestação, pena de revelia e confissão;
3. seja permitida a produção de todas as espécies de prova em direito admitidas, determinando-se a inversão do ônus da prova, forte no que dispõe o artigo 6º, VIII, Código de Defesa do Consumidor, nos termos do requerimento desta inicial;



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIAS DE JUSTIÇA DE PELOTAS
PRIMEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA ESPECIALIZADA

4. seja a ação julgada procedente para condenar as demandadas ao pagamento de indenização pelos danos causados à coletividade, interesses difusos, em razão da comercialização de produtos e serviços desnecessários, bem como adulteração de veículos a fim de lucrar de maneira ilícita, a serem revertidos ao Fundo Estadual de Reconstituição de Bens Lesados;

5. seja a ação julgada procedente para condenar as demandadas a indenizar os danos morais e materiais sofridos pelos consumidores individualmente considerados, interesses individuais homogêneos, nos exatos termos do art. 95 e seguintes do Código de Defesa do Consumidor, do modo mais amplo possível, para posterior liquidação individual a ser tocada nos termos dessa mesma legislação;

6. seja a ação julgada procedente para condenar a demandada à obrigação de não fazer consistente em não comercializar produtos e serviços desnecessários, bem como adulterar veículos para lucrar de forma ilícita, confirmando-se a multa fixada no item “1” desta inicial;

7. seja dispensada a realização de audiência prévia de mediação, nos termos do artigo 319, Código de Processo Civil;

8. sejam as requeridas condenadas a arcar com as custas e demais ônus sucumbenciais, à exceção dos honorários advocatícios, verba a que o **Ministério Público** não faz jus.

Dá-se à causa o valor de alçada, porquanto inquantificável.

Pelotas/RS,

7 de maio de 2025.

José Alexandre Zachia Alan

Promotor de Justiça