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 DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**, pela Promotoria de Justiça Especializada de Defesa do Consumidor, com endereço na Rua Santana, nº 440, 8º andar, Bairro Santana, nesta Capital, CNPJ nº 93.802.833/0001-57, endereço eletrônico pjconsumidorpoa@mprs.mp.br, propõe **AÇÃO COLETIVA DE CONSUMO COM PEDIDO DE TUTELA PROVISÓRIA** em desfavor de **PAGUE MENOS S.A.**, inscrita no CNPJ sob o n° 06.626.253/0001-51, com endereço na Rua Senador Pompeu, n.º 1520, CEP 60.025-001, Fortaleza/CE, em razão dos fatos e fundamentos jurídicos que seguem:

1. DOS FATOS:

A presente ação coletiva de consumo tem origem no Inquérito Civil nº 01631.001.735/2018, instaurado nesta Promotoria de Justiça Especializada de Defesa do Consumidor, tendo por objeto a apuração de prática abusiva consistente na venda, via internet, de medicamentos que não existem em estoque e a ausência ou demora no ressarcimento aos consumidores.

O inquérito civil foi instaurado a partir de reclamação apresentada por Gabriela Jacoby, noticiando que efetuou a compra de medicamento através do site das Farmácias Pague Menos, no valor de R$202,03, com entrega prevista para até três dias úteis. Transcorrido o prazo, não recebeu o produto. Tentou contato telefônico e através de email, quando, após diversas tentativas, teve seu pedido cancelado sem o estorno do débito. Nunca recebeu o produto (Ev. 03).

Notificada – por duas vezes -, a empresa ré quedou-se inerte (Ev. 09 e 12).

Efetuada pesquisa no Procon Municipal de Porto Alegre e no site www.reclameaqui.com.br, foram constatadas reclamações contra a farmácia ré semelhantes aos fatos narrados na reclamação inaugural (Ev. 16 e 17).

Designada audiência, a requerida aduziu que, com relação às reclamações existentes nos autos, a empresa enfrentou um execesso de demanda, circunstancia que já teria sido objeto de equacionamento por meio da criação de novos centros de distribuição de mercadorias. A Pague Menos contava com estoque apenas em São Paulo. Disse que estão sendo criados depósitos em vários Estados, sendo que no RS passou a operar a partir do dia 30 de julho de 2018. Houve agilização na entrega das mercadorias e os consumidores lesados estão sendo contatados e ressarcidos (Ev. 24).

Sobreveio manifestação escrita da ré reiterando os argumentos apresentados em audiência (Ev. 25).

Realizada nova audiência, foi oferecida proposta de celebração de termo de ajustamento de conduta (Ev. 30), a qual não foi aceita pela ré nos moldes em que sugerido pelo Ministério Público (Ev. 31)

Assim, ante as reclamações contra a empresa ré relacionadas ao seu site, bem como diante da ausência de interesse da ré em firmar acordo extrajudicial, não restou outra alternativa ao Ministério Público que não o ajuizamento da presente ação coletiva de consumo.

2. DO MÉRITO:

2.1 Da oferta de produtos indisponíveis, da propaganda enganosa, do descumprimento da oferta e das outras práticas abusivas:

Com o advento do Código de Defesa do Consumidor, valorizou-se momento anterior à própria formação do contrato de consumo, isto é, a partir da norma insculpida no art. 30 do CDC[1], foi regulada aquela manifestação do fornecedor que busca atrair o consumidor para a relação de consumo: a oferta.

Sobre o tema, preleciona Cláudia Lima Marques[2]:

> *"A oferta ou proposta é a declaração inicial de vontade direcionada à realização de um contrato. Como o contrato é o acordo de duas ou mais vontades, é necessário que um dos futuros contraentes tome a iniciativa de propor o negócio, dando início à formação do contrato; ele como que solicita a manifestação de vontade, a concordância do outro contraente (aceitação) ao negócio que está propondo. A oferta é o elemento inicial do contrato."*

A finalidade da norma protetora do art. 30 é, pois, a de assegurar a seriedade e a veracidade das manifestações preliminares dos fornecedores. A informação clara e ostensiva quanto ao produto, mais especificamente quanto a sua disponibilidade e a sua possibilidade de entrega imediata, configura dever anexo do fornecedor que, no caso dos autos, não foi observado. Isso porque ao ofertar produto desacompanhado da sua efetiva entrega ao consumidor adquirente, a requerida acabou por não observar os deveres de informação e boa-fé ínsitos a qualquer relação de consumo.

A prestação de tais informações de forma adequada, suficiente e veraz é um dos princípios basilares das relações de consumo, não podendo a demandada pretender eximir-se deste *munus* sob qualquer pretexto.

Assim, tendo a requerida omitido na sua oferta a dificuldade de entrega do produto no prazo estipulado, ela acabou por infringir a legislação consumerista, notadamente, aquela que trata da propaganda enganosa por omissão, cuja redação abaixo transcreve-se:

---

[1] Art. 30. Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado.

[2] MARQUES, Cláudia Lima Marques *et ali*. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*, 3 ed. rev., atual. e ampl. SãoPaulo: Editora Revista dos Tribunais, 2012, pág. 651.

> *"Art. 37. É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva.*
> *§ 1° É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços.*
> *§ 2° É abusiva, dentre outras a publicidade discriminatória de qualquer natureza, a que incite à violência, explore o medo ou a superstição, se aproveite da deficiência de julgamento e experiência da criança, desrespeita valores ambientais, ou que seja capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança.*
> ***§ 3° Para os efeitos deste código, a publicidade é enganosa por omissão quando deixar de informar sobre dado essencial do produto ou serviço.***
> *§ 4° (Vetado)".*

O CDC, ao proibir a veiculação de propaganda abusiva e enganosa, reforçou o regime ético da publicidade. É que o art. 37 não se preocupou com a vontade daquele que fez veicular a mensagem publicitária. Não se está a perquirir a culpa ou dolo do fornecedor, proíbe-se apenas o resultado: que a publicidade induza o consumidor a formar uma falsa noção da realidade.

A simples omissão de dados relevantes, como a indisponibilidade do produto em estoque, já caracteriza a publicidade enganosa. Portanto, o que se pretende coibir é que a requerida, valendo-se de sua posição de supremacia na relação de consumo, imponha ao consumidor determinado pacto, informando-o insuficientemente ou simplesmente não lhe dando ciência da indisponibilidade do produto, informação esta essencial para o consumidor aferir se pretende ou não firmar o contrato de consumo.

Outrossim, violado também o art. 35 Código de Defesa do Consumidor, que trata do descumprimento da oferta:

> *"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."*

Da leitura do dispositivo em comento percebe-se que a simples manifestação do consumidor aceitando a oferta já configura uma relação contratual consumerista. E o inciso III do art. 35 faz referência ao direito do consumidor de rescindir o contrato. Assim, se a rescisão tiver por motivo a recusa do fornecedor em dar cumprimento à oferta - oferta esta que representa o conteúdo do contrato já firmado – o CDC assegura ao consumidor o direito de ser devidamente ressarcido.

No caso em apreço caracterizou-se a falha na prestação do serviço, pois efetuada a compra do produto via internet, o fornecedor não procedeu à entrega do produto tampouco forneceu meios viáveis para que o consumidor lograsse êxito em contatar com a ré para tratar sobre o cancelamento e reembolso do pedido. Evidente, portanto, o descumprimento contratual por parte do fornecedor.

No momento em que a empresa ré ofertou ao público produtos em seu site e, efetuada a compra, não procedeu à entrega da mercadoria, ela violou as normas consumeristas e, logo, 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 receberiam o produto.

A hipótese dos autos retrata clara violação ao princípio da força obrigatória do contrato (*pacta sunt servanda*), o qual preconiza que tem força de lei o estipulado pelas partes na avença - em se tratando de relações consumeristas, o estipulado pelo fornecedor na oferta, nos termos do disposto no art. 30 do CDC – constrangendo os contratantes ao cumprimento do conteúdo completo do negócio jurídico. Referido princípio importa em autêntica restrição da liberdade, que se tornou limitada para aqueles que contrataram – fornecedor e consumidor – a partir do momento que vieram a formalizar o contrato de consumo.

A requerida deverá, portanto, modificar a sua forma de oferta, proporcionando aos seus atuais e futuros consumidores o pleno conhecimento de quais produtos postos à circulação encontram-se disponíveis. De igual modo, deverá, ainda, informar expressamente acerca da momentânea indisponibilidade do produto no seu site.

Eventuais falhas logísticas ou excesso de demanda não devem ser suportadas pelos consumidores que ocupam a posição mais fraca na relação contratual, ainda mais quando o produto – medicamento - diz com a saúde humana, do que se extrai a maior vulnerabilidade e hipossuficiência do consumidor afetado pela indisponibilidade do produto.

Como se pode perceber, infringe a parte ré inúmeros dispositivos do Código de Defesa do Consumidor, seja pela ausência de informações quanto à disponibilidade do produto e prazos de entrega, seja pelo descumprimento da oferta, seja pela impossibilidade de contato para devido cancelamento e ressarcimento. Assim, por todo este contexto, é de ver-se julgada procedente a presente ação coletiva de consumo.

2.2 Dos interesses tutelados:

O objetivo desta ação é a condenação da requerida a indenizar os consumidores lesados, já que violadas as normas do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, 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, e enfrentarem dificuldades ou até mesmo não conseguiram se comunicar com a ré posteriormente para cancelamento do produto e ressarcimento do valor. 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 empresa requerida com indiferença na solução dos problemas relatados. Caracterizado, portanto, o *danum in re ipsa* e, por conseguinte, a obrigação de indenizar. São fatos que ultrapassam, em 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)."*

Assim, perfeitamente possível a condenação genérica da requerida pela violação aos direitos individuais homogêneos, nos termos do art. 95 do CDC[3].

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. 1°, inc. II, e 5º, da Lei n° 7.347/85).

Postula-se, desse modo, a reparação dos interesses difusos, doutrinariamente também denominado como dano moral coletivo, que é espécie autônoma de dano e está relacionada à integridade psico-física da coletividade, bem de natureza estritamente transindividual e que, portanto, não se identifica com aqueles tradicionais atributos da pessoa humana (dor, sofrimento ou abalo psíquico).

De fato, o dano moral coletivo representa um dano a uma órbita coletiva de direitos, de essência tipicamente extrapatrimonial, não subordinada à esfera subjetiva do sofrimento ou da dor individual.

---

[3] Art. 95. Em caso de procedência do pedido, a condenação será genérica, fixando a responsabilidade do réu pelos danos causados.

Ademais, o dano moral coletivo é aferível in re ipsa, ou seja, sua configuração decorre da mera constatação da prática de conduta ilícita que, de maneira injusta e intolerável, viole direitos de conteúdo extrapatrimonial da coletividade e os valores éticos fundamentais da sociedade em si considerada, revelando-se despicienda a demonstração de prejuízos concretos ou de efetivo abalo moral. A respeito do tema, vislumbram-se os seguintes precedentes do Superior Tribunal de Justiça:

> *"RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. DIGNIDADE DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES OFENDIDA POR QUADRO DE PROGRAMA TELEVISIVO. DANO MORAL COLETIVO. EXISTÊNCIA. 1. O dano moral coletivo é aferível in re ipsa, ou seja, sua configuração decorre da mera constatação da prática de conduta ilícita que, de maneira injusta e intolerável, viole direitos de conteúdo extrapatrimonial da coletividade, revelando-se despicienda a demonstração de prejuízos concretos ou de efetivo abalo moral. Precedentes. 2. (...)" (STJ, REsp 1.517.973/PE, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, DJe de 01/02/2018).*

> *"PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. DANO MORAL COLETIVO. SERVIÇO BANCÁRIO. TEMPO DE ESPERA EM FILA SUPERIOR A 15 OU 30 MINUTOS. DESRESPEITO A DECRETO MUNICIPAL RECONHECIDO PELO TRIBUNAL DE ORIGEM. INTRANQUILIDADE SOCIAL E FALTA DE RAZOABILIDADE EVIDENCIADAS. DANO MORAL COLETIVO CONFIGURADO. VIOLAÇÃO AO ART. 6º, VI, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. 1. (...) 2. O STJ já estabeleceu as premissas para o reconhecimento do dano moral coletivo, não havendo que indagar - para a apreciação desse dano - sobre a capacidade, ou não, de o fato gerar dor ou atingir a dignidade da pessoa humana. 3. "O dano extrapatrimonial coletivo prescinde da comprovação de dor, de sofrimento e de abalo psicológico, suscetíveis de apreciação na esfera do indivíduo, mas é inaplicável aos interesses difusos e coletivos". (REsp 1.057.274/RS, Rel. Ministra Eliana Calmon, Segunda Turma, DJe 26.2.2010) 4. "O dano moral coletivo é a lesão na esfera moral de uma comunidade, isto é, a violação de direito transindividual de ordem coletiva, valores de uma sociedade atingidos do ponto de vista jurídico, de forma a envolver não apenas a dor psíquica, mas qualquer abalo negativo à moral da coletividade, pois o dano é, na verdade, apenas a consequência da lesão à esfera extrapatrimonial de uma pessoa." (REsp 1.397.870/MG, Rel. Ministro Mauro Campbell Marques, Segunda Turma, DJe 10.12.2014). 5. Se, diante do caso concreto, for possível identificar situação que importe lesão*

> *à esfera moral de uma comunidade - isto é, violação de direito transindividual de ordem coletiva, de valores de uma sociedade atingidos sob o ponto de vista jurídico, de forma a envolver não apenas a dor psíquica, mas qualquer abalo negativo à moral da coletividade - exsurge o dano moral coletivo. (...) 8. Recurso Especial provido, determinando-se a devolução dos autos à Corte de origem para arbitramento do valor dos danos morais coletivos" (STJ, REsp 1.402.475/SE, Rel. Ministro HERMAN BENJAMIN, SEGUNDA TURMA, DJe de 28/06/2017).”*

Desse modo, é certo que o dano moral coletivo possui importantes funções - dissuasória (prevenção de condutas antissociais), sancionatório-pedagógica (punição do ato ilícito) e compensatória (reversão da indenização em prol da própria comunidade direta ou indiretamente) -, essenciais para a preservação do sentimento coletivo de dignidade e de solidariedade humana.

Ademais, além de os requisitos de sua configuração não coincidirem com a lesão aos atributos da personalidade individual, os danos morais coletivos não correspondem ao somatório das lesões extrapatrimoniais singulares. Sob este prisma, o dano moral coletivo se difere do dano moral individual em virtude de o propósito visado por sua reparação não consistir, primordialmente, no retorno à situação anterior à violação desses direitos extrapatrimoniais.

O reconhecimento do dano moral coletivo cumpre funções específicas, com a finalidade precípua de punição do responsável pela lesão e de inibição da prática ofensiva e, apenas como consequência, a redistribuição do lucro obtido de forma ilegítima pelo ofensor à sociedade. Não se trata, portanto, de uma reparação típica, posto que a função e objetivo da condenação aqui versada afastam-se das linhas básicas que caracterizam o modelo de reparação dos danos pessoais.

Ainda, cabe ao instituto do dano moral coletivo também render ensejo, por lógico, para se conferir destinação de proveito coletivo ao dinheiro recolhido, o que equivale a uma reparação traduzida em compensação indireta para a coletividade. A reparação patrimonial da lesão restitui, portanto, apenas de forma indireta, o dano causado a esse bem coletivo extrapatrimonial, haja vista que a destinação do ganho obtido com a prática do ilícito é revertida ao fundo de reconstituição dos bens coletivos.

Assim, a condenação em danos morais coletivos cumprirá sua função de sancionar os fornecedores, inibir referida

prática ilícita e, ainda, de oferecer reparação indireta à sociedade, por meio da repartição social dos lucros obtidos com a prática ilegal com a destinação do valor da compensação ao Fundo do art. 13 da Lei 7.347/85.

2.3 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. 6°, inc. VIII, do CDC[4], presentes a verossimilhança da alegação e a hipossuficiência do consumidor, pressupostos de sua aplicação.

Sobre a aplicação das regras da inversão do ônus da prova, vale a pena ressaltar o ensinamento da doutrinadora Flávia Lefévre Guimarães[5]:

> *"... 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."*

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*

[4] "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."

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

> *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."*

Com efeito, em se tratando de ação coletiva de consumo, atua o Ministério Público na tutela dos *interesses individuais homogêneos* e *difusos* dos consumidores lesados e/ou expostos à possível lesão. Atua, pois, sob *legitimação extraordinária* e/ou *autônoma* na defesa de universo indeterminado de consumidores hipossuficientes.

A *distribuição da prova*, nesta perspectiva, não pode obedecer aos ditames ordinariamente considerados. Ainda mais considerando a difícil tarefa que é produzir prova contra o *fornecedor* nas *relações de consumo*. E é exatamente por isso que o legislador estabeleceu microssistema próprio acerca do tema.

A *mens legis* da opção legislativa aponta para o razoável: atestadas *hipossuficiência* e *verossimilhança* (presentes no caso), a obrigação de provar (ônus da prova) ter agido de acordo com a legislação consumerista deve ser conferida ao fornecedor – a equilibrar a desigualdade substancial entre os contendores.

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

3. DA TUTELA PROVISÓRIA:

A possibilidade de concessão liminar da tutela provisória nas ações coletivas, quando preenchidos os seus requisitos, é de extrema importância para salvaguardar direitos fundamentais dos consumidores.

O Código de Defesa do Consumidor prevê expressamente - art. 84, § 3º - a possibilidade de concessão de 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.

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 o descumprimento da oferta. 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, no prazo de 10 (dez) dias, a informar no seu site – de forma clara e ostensiva – acerca da indisponibilidade dos produtos ofertados, sob pena de multa no valor de R$ 2.000,00 (dois mil reais), por hipótese de descumprimento, valores que serão revertidos ao Fundo para Reconstituição de Bens Lesados – FRBL de que trata a Lei Estadual nº 14.791/2015;

b) seja a ré compelida a manter, em horário comercial, meios hábeis para o consumidor entrar com contato com o serviço de atendimento ao consumidor da ré, sob pena de multa diária no valor de R$ 1.000,00 (mil reais), valores que serão revertidos ao Fundo para Reconstituição de Bens Lesados – FRBL de que trata a Lei Estadual nº 14.791/2015;

c) seja a ré compelida a devolver, no prazo máximo de 48 horas a partir do pedido de cancelamento da compra, os valores pagos antecipadamente pelo consumidor em havendo atraso na entrega do produto, sob pena de multa diária no valor de R$ 1.000,00 (mil reais), valores que serão revertidos ao Fundo para Reconstituição de Bens Lesados – FRBL de que trata a Lei Estadual nº 14.791/2015;

4. DOS PEDIDOS:

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

a) sejam tornadas definitivas as tutelas provisórias liminarmente requeridas, inclusive a multa pelo seu descumprimento, cujo valor reverterá para o Fundo para Reconstituição de Bens Lesados – FRBL de que trata a Lei Estadual nº 14.791/2015, 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 da requerida à obrigação de indenizar, da forma mais ampla e completa possível, os danos materiais e morais causados aos consumidores individualmente considerados, decorrentes das práticas abusivas mencionadas nesta ação, conforme determina o art. 6°, inc. VI, e art. 95, ambos do CDC;

c) seja a requerida condenada a indenizar os danos causados aos direitos e interesses difusos (art. 2º, parágrafo único, e art. 29, ambos do CDC), decorrentes do abalo à harmonia nas relações de consumo e da exposição da coletividade às práticas abusivas levadas a efeito pela requerida, dano moral coletivo previsto no art. 6°, inc. VI, do CDC - cujo valor reverterá ao Fundo para Reconstituição de Bens Lesados – FRBL de que trata a Lei Estadual nº 14.791/2015. Tal valor deverá ser fixado em patamar mínimo de R$ 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, Correio do Povo e Diário Gaúcho, 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 a empresa **PAGUE MENOS S.A.** 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$ 5.000,00 (cinco mil reais), revertendo o numerário arrecadado para o Fundo para Reconstituição de Bens Lesados – FRBL de que trata a Lei Estadual nº 14.791/2015.

5. DOS REQUERIMENTOS FINAIS:

a) tendo em vista que frustrada a tentativa de autocomposição extrajudicial, requer seja dispensada a realização da audiência prevista no artigo 344 do Código de Processo Civil;

b) requer o deferimento de todos os meios de prova em direito admitidas, , bem como a declaração da inversão do ônus da prova, com base no art. 6º, inc. VIII, do CDC, nos termos do item "2.3" desta petição;

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

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

Atribui-se à causa o valor de alçada.

Porto Alegre, 09 de abril de 2019.

Gustavo de Azevedo e Souza Munhoz,
Promotor de Justiça.