Ministério Público da Paraíba
Promotoria de Justiça dos Direitos Difusos de João Pessoa
2º Promotor de Justiça de Defesa do Consumidor
Parque Solón de Lucena, 300, Centro-CEP 58.013-130
Fone (83) 3221-2754

EXCELENTÍSSIMO SENHOR DOUTOR JUIZ DE DIREITO DA ___ VARA CÍVEL DA COMARCA DA CAPITAL

O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA PARAÍBA, pelo 2º Promotor de Justiça de Defesa do Consumidor da Capital, no exercício da legitimação extraordinária outorgada pelo artigo 129, III da Constituição Federal; pelo artigo 5º, I, da Lei Federal n. 7.347/85; pelo artigo 82, I, da Lei Federal n. 8.078/90; pelo artigo 25, IV, 'a', da Lei Orgânica Nacional do Ministério Público (Lei Federal n. 8.625/93); com arrimo no **Inquérito Civil nº 3607/2016**, vem perante Vossa Excelência propor:

AÇÃO CIVIL PÚBLICA DE OBRIGAÇÃO DE FAZER COM PEDIDO DE TUTELA ANTECIPADA

em desfavor da **GRIFFES BRASIL COMÉRCIO DE ROUPAS E ACESSÓRIOS-EIRELI (COQUELUX)**, pessoa jurídica de Direito Privado, CNPJ 22.749.653/0001-00, com sede na Avenida Engenheiro Luiz Carlos Berrini, nº 1140, 7º andar, Conj. 72, SL 20, Bairro Brooklin, Cep 04571-000, São Paulo/SP, pelos fatos e fundamentos a seguir declinados:

Priscylla Mirando Morais Maroja
Promotora de Justiça

D1

I-SÍNTESE DOS FATOS

A presente Ação Coletiva tem origem no **Inquérito Civil nº 3607/2016** instaurado contra a COQUELUX na Promotoria de Defesa do Consumidor da Capital, para apurar suposta ineficiência da prestação de produtos e serviços realizados pela referida empresa, mantenedora do site www.coquelux.com.br.

Aportaram na Promotoria do Consumidor, em agosto de 2016, reclamações de consumidoras noticiando que compraram bolsas da marca Prada no site de vendas www.coquelux.com.br, sendo que no prazo contratado a empresa não entregou os produtos (fls. 05, 24, 59 e 65 do IC nº 3607/2016).

Inicialmente, chegaram reclamações de duas consumidoras (fls. 05 e 24 do IC nº 3607/2016), tendo a demandada se manifestado confirmando que as clientes adquiriram os produtos no site e de fato não receberam, informando ainda a realização de estorno da venda junto à administradora do Cartão de Crédito (conforme fls. 83/84 do IC nº 3607/2016).

Denota-se que, após o envio da notificação retromencionada, aportaram mais reclamações na Promotoria retratando o mesmo fato (fls. 59 e 65 do IC nº 3607/2016).

Vale dizer que o presente Inquérito reuniu declarações feitas por consumidores na Promotoria do Consumidor, como também, reclamações extraídas do site Reclame Aqui (fls. 103/116 do IC nº 3607/2016), comprovando-se as afirmações feitas acima.

Constatou-se que, pela divulgação do produto pela *Internet*, a empresa ré vinculava a oferta aos consumidores. Apesar da publicidade fazer promessas aos compradores, verificou-se que os referidos produtos não foram entregues.

A referida empresa vem, incessantemente, desrespeitando as regras contratuais, já que (i) não cumpre os prazos previamente estipulados para entrega dos produtos; (ii) vende produtos que não possui em estoque.

Todas essas práticas violam não só o contrato entre as partes, como também as regras de proteção aos consumidores previstas no CDC, tais como: (i) dever de prestar serviço adequado e eficiente; (ii) dever de prestar informações corretas aos consumidores; (iii) dever de boa-fé e equilíbrio nas relações contratuais; e (iv) respeito ao

D1

Priscylla Miranda Morais Maroju
Promotora de Justiça

direito de arrependimento dos consumidores.

Apesar de devidamente notificada (fls. 71 do IC nº 3607/2016), a reclamada não compareceu na audiência, sob a alegação de não possuir representante ou estrutura física na Capital Paraibana (fls. 83/84 do IC nº 3697/2016), infomando apenas o estorno da compra de duas reclamantes, não apresentando soluções para as demais consumidoras lesadas. Depois disso, informou, via e-mail, o estorno da compra da consumidora Márcia Arcoverde (fls. 98/99 do IC nº 3697/2016) e, até a presente data, não apresentou manifestação em relação à consumidora Deborah Cavalcanti.

Nesse contexto, foi dada a oportunidade para a COQUELUX se manifestar se tem interesse em firmar TAC (fls. 93 do IC nº 3697/2016), e mesmo tendo a empresa informado que *"não furtaremos em assiná-lo"*, verificamos uma contradição na sua declaração, pois como pode se comprometer a assinar um Termo de Ajustamento de Conduta se alega a sua impossibilidade de comparecimento em audiência? Não há como o *Parquet* firmar esse tipo de compromisso de forma virtual! (fls. 98 do IC nº 3697/2016).

Tal postura da demandada evidencia que a empresa estaria interessada em devolver o dinheiro dos reclamantes, **sem arcar com as penalidades legais pelo não cumprimento do contrato.**

Desta forma, diante do descumprimento, pela COQUELUX, das normas de contratação do Comércio Eletrônico e do Código de Defesa do Consumidor, cabe a intervenção do Judiciário a fim de resguardar os direitos dos consumidores coletivamente considerados.

II-DA LEGITIMIDADE DO MINISTÉRIO PÚBLICO

A legitimidade do Ministério Público decorre da sua missão constitucional de defesa do consumidor, especialmente, a de propor ações civis públicas em defesa dos direitos difusos e coletivos (art. 129, III da Constituição Federal).

Na esfera infraconstitucional, diga-se singelamente que a legitimidade decorre do Código de Defesa do Consumidor, pois a combinação dos artigos 81 e 82 permitem o ajuizamento de ação civil de qualquer natureza para tutela dos interesses dos consumidores.

Priscylla Miranda Morais Marojá
Promotora de Justiça

DJ

No caso vertente, a presente ação civil pública tem por escopo a tutela jurisdicional dos direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos. Os difusos são defendidos, por exemplo, quando se pleiteia que a ré, no futuro, se abstenha de utilizar-se da publicidade enganosa para a venda de seus produtos. Os coletivos são protegidos quando se objetiva que a requerida deixe de utilizar da propaganda enganosa já elaborada. Enquanto que os individuais homogêneos são amparados quando se pretende que a ré indenize os consumidores induzidos a erro, que compraram o produto cujo prazo de entrega não são respeitados pela empresa.

Não há qualquer dúvida no sentido de que a publicidade configura um direito difuso, o que autoriza a atuação da Promotoria de Justiça do Consumidor em juízo, para tutelar os consumidores potencialmente prejudicados.

A lei da ação civil pública autoriza o ajuizamento da ação em defesa dos consumidores, também o requerimento de tutela antecipada em defesa da coletividade.

III- DA COMPETÊNCIA DA VARA CÍVEL PARA PROCESSAR E JULGAR AÇÃO CIVIL PÚBLICA QUE VERSE SOBRE DIREITO DO CONSUMIDOR

Para esclarecer a questão, vejamos primeiramente os arts. 164 e 165 da LOJE, onde apresentam, respectivamente, a competência atinente a Vara Cível e a Vara da Fazenda Pública:

> **Art. 164. Compete à Vara Cível processar e julgar as ações de natureza civil**, e cumprir carta precatória cível, salvo as de competência de varas especializadas. **(grifo nosso)**
> **Art. 165. Compete a Vara de Fazenda pública processar e julgar**:
> I - as ações em que Estado ou seus municípios, respectivas autarquias, empresas públicas e fundações instituídas ou mantidas pelo poder público estadual ou municipal, forem interessados na condição de autor, réu, assistente ou oponente, excetuadas as de falências e recuperação de empresas;
> II - os mandados de segurança, os habeas data e os mandados de injunção contra ato de autoridade estadual ou municipal, respeitada a competência originária do Tribunal de Justiça;
> III - as ações por improbidade administrativa, as ações populares, **as ações civis públicas de responsabilidade por danos morais e patrimoniais causados a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico e paisagístico, por infração da ordem econômica e da economia popular e, ainda à ordem urbanística**;
> IV - as justificações destinadas a servir de prova junto ao Estado ou aos

Priscylla Miranda Morais Marajó
Promotora de Justiça

municípios, respectivas autarquias, empresas públicas e fundações instituídas ou mantidas pelo poder público estadual ou municipal. **(grifo nosso)**

Depreende-se pela análise do artigo retro que a Vara da Fazenda Pública é competente para processar e julgar ações civis públicas, mas que não digam respeito direito do consumidor.

Sobre a questão, o Tribunal de Justiça da Paraíba decidiu nos seguintes termos:

> EMENTA **CONFLITO NEGATIVO DE COMPETÊNCIA CÍVEL**. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. **JUÍZO SUSCITANTE** 17a **VARA CÍVEL** DA COMARCA DA CAPITAL. JUÍZO SUSCITADO 5a **VARA DA FAZENDA** PÚBLICA DA COMARCA DA CAPITAL. COMPETÊNCIA PARA ATUAR NO FEITO SOBRE AÇÃO CIVIL PÚBLICA DE DIREITO DO CONSUMIDOR. INTELIGÊNCIA DO ART. 165, III, DA LEI DE ORGANIZAÇÃO JUDICIÁRIA DO ESTADO DA PARAÍBA - LOJE. JUÍZO COMPETENTE 17ª VARA CÍVEL DA COMARCA DA CAPITAL. CONHECIMENTO DO CONFLITO - IMPROCEDÊNCIA. -**De acordo com o art. 165, 11I, da Lei de Organização Judiciária do Estado da Paraíba -LOJE a** _17ª **Vara Cível da Comarca de João Pessoa é competente para processar e julgar os feitos relativos à ação civil pública que envolvam direito do consumidor.** (grifo nosso)

Portanto, cabe a Vara Cível processar e julgar Ações Civis Públicas que tratem do Direito do Consumidor, conforme o presente caso.

IV-DOS FUNDAMENTOS JURÍDICOS

A presente Ação Civil Pública busca tutelar os direitos dos consumidores coletivamente considerados, em razão de abusos perpetrados pela **GRIFFES BRASIL COMÉRCIO DE ROUPAS E ACESSÓRIOS-EIRELI (COQUELUX)**, para obrigá-la a cumprir as normas de contratação do Comércio Eletrônico e do Código de Defesa do Consumidor.

IV.1- ENRIQUECIMENTO ILÍCITO

Cabe destacar, primeiramente, que a conduta ilícita da GRIFFES BRASIL COMÉRCIO DE ROUPAS E ACESSÓRIOS-EIRELI (COQUELUX) viola o art. 39, V, CDC[1], uma vez que ela exige dos seus consumidores vantagem desproporcional.

1 Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: [...] V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

Priscylla Miranda Morais Maroja
Promotora de Justiça

Explica-se: quando a demandada vende um produto e deixa de entregá-lo no prazo estipulado, ela exige que o consumidor pague pelo produto pontualmente, mas não remunera o uso do capital investido.

Só que **essa prática onera excessivamente o consumidor** que não tem nenhuma contrapartida no negócio jurídico estabelecido. Ele apenas tem o dever de pagar pelo produto e nada a receber pelo capital "emprestado" à empresa.

Salienta-se que **esta prática é desproporcional, pois todo capital tem seu custo, devendo ser remunerado para tanto**. Só que **a COQUELUX, além de não pagar por este custo, ainda impõe a demora na entrega do produto, resultando em manifesto enriquecimento ilícito**, o qual é expressamente condenado pelo ordenamento jurídico, conforme assevera o art. 884[2] do Código Civil.

Vale lembrar que a demandada mesmo sabendo das dificuldades para entrega do produto e de não possuí-lo previamente em seu estoque, ainda assim o oferta em seu *site* e realiza a venda ao consumidor.

Assim é fácil perceber a má-fé, pois, mesmo sabendo da impossibilidade de adimplir com o contrato, a empresa reclamada não permite que o consumidor encontre meios alternativos de solucionar o problema (direito de não efetuar a compra do produto inexistente em estoque ou escolher outro disponível em estoque, por exemplo).

Em suma, a GRIFFES BRASIL COMÉRCIO DE ROUPAS E ACESSÓRIOS-EIRELI (COQUELUX) tem enriquecido ilicitamente e onerado excessivamente os consumidores, devendo, portanto, ser obrigada a readequar sua conduta ilícita e a indenizar os consumidores lesados pela retenção indevida de capital por prazo não estipulado previamente.

Priscylla Miranda Morais Maroja
Promotora de Justiça

2 Art. 884. Aquele que, sem justa causa, se enriquecer à custa de outrem, será obrigado a restituir o indevidamente auferido, feita a atualização dos valores monetários.

IV.2- DO DESCUMPRIMENTO DAS NORMAS DO COMÉRCIO ELETRÔNICO

Primeiramente, vale destacar que a COQUELUX atua no mercado de varejo on-line, cobrindo todo o território nacional através do sítio de comércio eletrônico www.coquelux.com.br, como informado pelo site da empresa[3]:

> "A Coquelux é uma empresa de comércio eletrônico "e-commerce", cuja missão é oferecer aos seus clientes produtos e serviços exclusivos de empresas, grifes nacionais e internacionais."

Todavia, as reclamações feitas por consumidoras na Promotoria do Consumidor demonstram que o serviço prestado é de baixíssima qualidade, já que não há segurança quanto ao sucesso na entrega das compras, como demonstram as declarações abaixo:

> **Consumidora Aylzia Fabiana Borges Carrilho (fls. 27 do IC 3607/2016):**
>
> "Que **comprou uma bolsa Prada XII no valor de R$ 3.037,52 na empresa COQUELUX através do seu site www.coquelux.com.br**, com a devida **confirmação da aprovação da compra ocorrida em 14 de abril de 2016**; Que efetuou a comunicação com a empresa diversas vezes através de mensagem eletrônica." [...] "A reclamada, através das mensagens eletrônicas, confirma os transtornos causados a compradora; Que **até a presente data o produto não foi entregue**."**(grifo nosso)**
>
> **Consumidora Déborah Cavalcanti (fls. 60 do IC nº 3607/2016):**
>
> "Que **comprou uma bolsa Prada XXI no valor de R$ 3.037,52 na empresa COQUELUX através do seu site www.coquelux.com.br,** com a devida confirmação da aprovação da compra ocorrida em 15 de abril de 2016 (conforme e-mail em anexo); Que até a presente data o produto não foi entregue."
>
> **Consumidora Márcia Arcoverde (fls. 66 do IC nº 3607/2016):**
>
> **"Que comprou duas bolsas na empresa COQUELUX através do site www.coquelux.com.br**, sendo uma do tipo bolsa Prada XXVI no valor de R$ 2.799,90 e a outra bolsa Prada VII no valor de R$ 2.999,90, totalizando o valor da compra, com o frete, no montante de R$ 5.836,45. Ocorre que **até a presente data os produtos não foram entregues**." **(grifo nosso)**
>
> **Consumidora Tatiana Costa Barros Queiroga (fls. 05 do auto nº 3607/2016):**
>
> "Que **comprou duas bolsas na empresa COQUELUX através do seu site www.coquelux.com.br**, sendo uma Prada XXIV e a outra Prada VII,

3 http://www.coquelux.com.br/buyterms

DJ

Priscylla Miranda Morais Maroju
Promotora de Justiça

> cada uma no valor de R$ 3.037,52, totalizando o valor da compra no montante de 6.075,04, com a devida confirmação da aprovação da compra ocorrida respectivamente nos dias 12 e 14 de abril de 2016; Que efetuou a comunicação com a empresa diversas vezes através de mensagens eletrônicas; [...] A reclamada, através das mensagens eletrônicas, confirma os transtornos causados a compradora; Que **até a presente data o produto não foi entregue**." **(grifo nosso)**

Cabe salientar que o registro das referidas reclamações são recentes, datadas do ano corrente, o que demonstra a continuidade das irregularidades perpetradas pela COQUELUX e a consequente subsistência de consumidores insatisfeitos com a má prestação dos serviços realizados pela mesma.

Com isso, a empresa vem, inegavelmente, descumprindo a legislação pertinente às contratações no Comércio Eletrônico, assim vejamos o art. 6º do Decreto nº 7692/2013:

> "**Art. 6º As contratações no comércio eletrônico deverão observar o cumprimento** das condições da oferta, **com a entrega dos produtos** e serviços **contratados**, **observados prazos**, quantidade, qualidade e adequação."**(grifo nosso)**

A reclamada ao divulgar ofertas sedutoras de produtos em seu site, está mentindo e enganando, uma vez que depois de contratar com o consumidor e dele receber o preço estipulado, não entrega a mercadoria.

Vejamos ainda o art. 4º, V, da legislação retromencionada (Decreto nº 7692/2013:

> "Art. 4º Para **garantir o atendimento facilitado ao consumidor no comércio eletrônico, o fornecedor deverá**:"
> [...]
> "V - **manter serviço adequado e eficaz de atendimento em meio eletrônico, que possibilite ao consumidor a resolução de demandas** referentes a informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento do contrato;"**(grifo nosso)**

Percebe-se que após as consumidoras entrarem em contato com a empresa durante meses (fls. 05/22, 24/49, 59/61 e 65/69 do IC nº 3607/2016), através de contato eletrônico (suporte@coquelux.com.br), a reclamada restringiu-se a apresentar justificativas e não entregou os produtos, ou seja, demonstra que a reclamada não mantem serviço eficaz de atendimento em meio eletrônico para resolver as demandas dos clientes.

Priscylla Miranda Morais Maroja
Promotora de Justiça

DJ

IV.3- DA VIOLAÇÃO AO PRINCÍPIO DA BOA-FÉ OBJETIVA

Conforme já retratada, a empresa COQUELUX, ao comercializar seus produtos, o faz de forma irregular, já que desrespeita reiteradamente os prazos de entregas oferecidos ao consumidor.

Vê-se, portanto, que a demandada viola de forma transparente o princípio da boa-fé objetiva, o qual deve ser respeitado como a principal premissa orientadora do Código de Defesa do Consumidor.

O CDC traz esculpido o princípio da boa-fé objetiva em seu art. 51, IV:

> "Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que: "
> "IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a **boa-fé** ou a equidade;"

Tal dispositivo normativo, conforme a doutrina pátria, é visto como cláusula geral de conduta a ser seguida pelo consumidor e, principalmente, pelo fornecedor, parte mais forte na relação de consumo.

Nesse particular, a requerida vende produtos pela internet, devendo pautar sua atividade na observância de todos os princípios inerentes às relações de consumo, dentre eles, o **princípio da boa-fé objetiva**, sendo esta entendida como o dever das partes de agir nos parâmetros de honestidade e lealdade, para que assim possa ser estabelecido um equilíbrio contratual.

Cabe ressaltar que o princípio da boa-fé objetiva abrange todo o sistema de proteção do consumidor, o qual traduz um dever de conduta de acordo com as legítimas expectativas do consumidor.

Falando sobre os deveres anexos da boa-fé, destaca Leonardo de Medeiros Garcia:

> 'Os deveres anexos se dividem, basicamente, em três: de informação, de cooperação e de proteção (ou cuidado). O fornecedor deve dar a máxima informação possível sobre os dados e riscos do produto ou serviço (dever anexo de informação). "
> "O fornecedor deverá, também, cooperar na relação para que o consumidor possa alcançar as sua expectativas, facilitando os meios para que o mesmo possa adimplir o contrato (dever anexo de cooperação). Desse modo, a cooperação propicia maior chance de conclusão ou de adimplemento contratual."

DJ

Priscylla Miranda Morais Marçal
Promotora de Justiça

> "O último e não menos importante, o dever anexo de proteção (ou de cuidado), impõe ao fornecedor uma conduta no sentido de preservar a integridade pessoal e patrimonial do consumidor que, quando violados, geram danos materiais e morais." [4]

Na presente lide, percebemos que a demandada divulgou prazos de entrega impossíveis de serem cumpridos, violando, em um primeiro momento, o dever de informação, o qual deve atuar na fase pré-contratual e pós-contratual.

Além disso, é clara a violação ao dever de informação quando a empresa não disponibiliza meios eficazes para que o cliente possa obter informações sobre sua compra.

Ademais, o desrespeito aos prazos de entregas vai de encontro ao dever de cooperação e de cuidado, vez que a COQUELUX não atua de maneira proba e leal dentro da relação consumerista.

O que se vê, portanto, é a perpetração de condutas que contrariam o princípio regente das relações de consumo, a boa-fé objetiva.

IV.4 -DA PUBLICIDADE ENGANOSA

Cumpre ainda ressaltar que a reclamada, ao veicular prazos de entrega inverídicos, atua de forma contrária à sistemática do Código de Defesa do Consumidor, o qual impõe a transparência no fornecimento de produtos e serviços.

Nessa esteira, dispõe o art. 37, §1º, do Código de Defesa do Consumidor:

> "Art. 37. É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva.
> §1º 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."

De acordo com a supracitada norma, pode-se vislumbrar que é abusiva qualquer forma de informação publicitária falsa, que possa induzir em erro o consumidor. No entanto, ao se verificar a conduta da reclamada, é o que se encontra.

Observa-se que **as ofertas apresentadas pelo reclamado veiculam informações enganosas, prometendo prazos de entrega que não são**

4 Direito do Consumidor, Código Comentado e Jurisprudência, editora Impetus, 2012,p. 51, 52 e 54

Priscylla Miranda Morais Maroja
Promotora de Justiça

DJ

observados.

No site reclame aqui informa que **a empresa COQUELUX, nos últimos doze meses, foi alvo de 1021 (mil e vinte e uma) reclamações, sendo a sua credibilidade pontuada como REGULAR** (fls. 116 do IC nº 3607/2016)**, dentre as referidas reclamações é recorrente os consumidores retratarem que a empresa divulga prazos de entrega que não cumpre** (fls. 103/116 do IC nº 3607/2016).

A publicidade enganosa, no caso em tela, além de ser considerada abominável, pelo fato da ré induzir os consumidores a erro, tendo por único fim auferir maiores lucros utilizando-se da má fé, também em tese pode tipificar ilícitos penais, como aqueles previstos nos arts. 66, 67 e 69, todos da Lei 8.078/90, *in verbis*:

> "Art. 66. Fazer afirmação falsa ou enganosa, ou omitir informação relevante sobre a natureza, característica, qualidade, quantidade, segurança, desempenho, durabilidade, preço ou garantia de produtos e serviços: Pena: detenção de 03 (três) meses a 1 (um) ano e multa."
> "Art. 67. Fazer ou promover publicidade de que sabe ou deveria saber ser propaganda enganosa ou abusiva: Pena – detenção de 03 (três) meses a 1 (um) ano e multa."

Certamente diversos consumidores, tendo por propósito comprar uma bolsa importada, adquiriram o produto, com a falsa ilusão provocada pela empresa Coquelux através das publicidades.

Resta claro, portanto, que a conduta adotada pela reclamada induz o consumidor em erro, importando em afronta direta ao Código de Defesa do Consumidor, não só em seus arts. 37º, § 1º, 66, 67 como também aos incisos III e IV, art. 6º, os quais instituem, como direitos básicos do consumidor, a proteção contra a publicidade enganosa; e informação adequada sobre produtos e serviços.

IV.5- A RESPONSABILIDADE CONTRATUAL

O Código de Defesa do Consumidor, em especial no art. 30[5], reconheceu o poderoso poder de influência da publicidade no consumidor. Dessa forma, vinculou-a a todas as maneiras de divulgação do produto, de modo a considerá-las parte integrante do contrato que posteriormente vier a ser celebrado.

5 A Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) tem no seu art. 30 a seguinte redação: "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".

Priscylla Miranda Morais Maroja
Promotora de Justiça

À luz do exposto, patente que os prazos de entrega estabelecidos pela reclamada têm sido reiteradamente desrespeitados, restando evidente que o serviço por ela prestado não corresponde ao ofertado em seu sítio eletrônico.

Todavia, o consumidor, uma vez não tendo sua compra entregue no período previsto, encontra obstáculos em ter os seus direitos satisfeitos.

De fato, diversos relatos foram apurados quanto à dificuldade de se resolver o problema da falta de entrega dos produtos em contato com o serviço de atendimento ao consumidor da reclamada.

Vejamos o art. 35 do Código de Defesa do Consumidor:

> "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."

Conforme o artigo retromencionado, diante do descumprimento da oferta ou da publicidade pela empresa, o consumidor poderá optar pelo tipo de resolução.

Ocorre que no caso em comento, **a empresa está impedindo o consumidor de exercer o seu direito de escolha**, a exemplo da consumidora Tatiana Costa Barros Queiroga que gostaria de receber as duas bolsas que pagou, sendo que o reclamado, sem sequer ouvir a escolha da cliente, estornou o valor do pagamento da mesma, conforme consta na Audiência realizada na Promotoria do Consumidor (fls. 94 do IC nº 3607/2016).

Destarte, é inegável o desrespeito da reclamada à regência da lei consumerista, quanto a facultar ao consumidor opções de compensação pelos prejuízos decorrentes de vícios na prestação de serviços, direito este que vêm sendo cerceado pela reclamada no presente caso, ao arrepio do art. 35 do CDC.

Priscylla Miranda Morais Maroja
Promotora de Justiça

DJ

IV.6-DA REPETIÇÃO DE INDÉBITO

No presente caso muitos consumidores pagaram ao reclamado por produtos que não receberam, a exemplo da consumidora Deborah Cavalcanti que dispendeu o valor de R$ 3.037,52 (três mil e trinta e sete reais e cinquenta e dois centavos) na compra de uma bolsa Prada XXI pelo site da COQUELUX, em abril de 2016 (fls. 59/61 do IC nº 3607/2016), e, até a presente data, não recebeu o produto (conforme fls. 94 do IC nº 3607/2016).

Denota-se ainda nos termos do parágrafo único, do art. 42 do CDC que:

> "O **consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito**, por valor igual ao dobro do que pagou em **excesso**, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável."

A jurisprudência confirma o direito do consumidor esculpido na norma acima transcrita. Senão vejamos:

> "RECURSO INOMINADO. (...) **COMPRA DE MERCADORIA PELA INTERNET** - PAGAMENTO DA PRIMEIRA PARCELA MEDIANTE BOLETO BANCÁRIO - **AUSÊNCIA DE ENTREGA DO PRODUTO** - DANO MATERIAL CONFIGURADO - **RESTITUIÇÃO EM DOBRO DO VALOR INDEVIDAMENTE PAGO - OBSERVÂNCIA AO ART. 42, PARÁGRAFO ÚNICO, DO CDC.** DANO MORAL CONFIGURADO - APLICAÇÃO DO ENUNCIADO 8.1 DESTA TRU. (TRU – PR - Recurso Inominado nº. 2010.0009596-3/0. Relator: Juiz Leo Henrique Furtado Araújo)"**(grifo nosso)**

Dessa forma, uma vez que os consumidores pagam por produtos que não são entregues, é inegável o direito desses consumidores à restituição do valor indevidamente pago, em dobro, com base no artigo retromencionado.

V- DOS DANOS MORAIS COLETIVOS

O Código de Defesa do Consumidor consagra como direito básico do consumidor "**a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos**" (art. 6º, VI).

Nesta esteira, dispõe ser também direito básico **"o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de**

Priscylla Miranda Morais Maroja
Promotora de Justiça

danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos" (art. 6º, VII). Ressalte-se, ademais, a previsão constante do art. 81 do mesmo diploma, que estatui a possibilidade de defesa em juízo dos interesses do consumidor a título coletivo.

No caso em análise, há que se considerar o fato de que a reclamada é fornecedora de produtos através de sítio eletrônico, dessa forma deveria cumprir o pactuado no contrato, de modo a garantir o atendimento ao consumidor com qualidade. Todavia não é o que ocorre.

Vender produtos sem entregá-los é prática ilícita e abusiva e viola as legítimas expectativas de consumidores que adquiriram os produtos. Não se pode olvidar que tal conduta da ré é rotineira, tendo em vista as diversas denúncias nesse sentido.

Depreende-se **a conduta indevida da empresa COQUELUX, induzindo os consumidores a erro, pela falsa promessa, já que veicula informações falsas, objetivando atrair um maior número de consumidores, surge o dever de indenizar.**

Assim, **os danos efetivamente causados e o perigo de danos futuros atingem grande massa de consumidores**, o que intensifica a reprovabilidade da conduta da ré. Não há que se questionar, portanto, a necessidade de reprimenda exemplar, em vistas do caráter inibitório do qual também deve ser investida a tutela dos direitos coletivo, seguindo a linha da Jurisprudência:

> "CONSUMIDOR. REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS. DEMORA NA ENTREGA DE PRODUTO. **DESCUMPRIMENTO DO PRAZO DE ENTREGA** POR MAIS DE DOIS MESES, DECORRENDO O CANCELAMENTO DO NEGÓCIO. **SITUAÇÃO CONCRETA EM QUE O AGIR DA RÉ COMPORTA REPRIMENDA.** RESPONSABILIADADE CIVIL EMPREGADA EXCLUSIVAMENTE EM SUAS FUNÇÕES PUNITIVA E DISSUASÓRIA. QUANTUM FIXADO MANTIDO. RECURSOS DESPROVIDOS." (Recurso Cível Nº 71003360708, Segunda Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Alexandre de Souza Costa Pacheco, Julgado em 03/10/2012) (TJ-RS - Recurso Cível: 71003360708 RS, Relator: Alexandre de Souza Costa Pacheco, Data de Julgamento: 03/10/2012, Segunda Turma Recursal Cível, Data de Publicação: Diário da Justiça do dia 08/10/2012)

> "CIVIL. CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL. COMPRA DE CAMA. **DEMORA NA ENTREGA DO PRODUTO. DANO MORAL.** Ação indenizatória proposta contra o fornecedor que deixou de entregar a mercadoria adquirida à vista. Competia ao Réu comprovar o fato impeditivo do direito alegado na inicial com a simples juntada do recibo de entrega firmado pelo Autor. **Falha na prestação do serviço o vendedor que não entrega o bem em prazo razoável. A frustração da adquirente**

Priscylla Miranda Morais Maroju
Promotora de Justiça

DJ

em não receber a cama **configura dano moral**. O valor da reparação do dano moral considera a capacidade das partes, o evento e suas consequências, cabendo reduzir a quantia definida na sentença a fim de atender ao princípio da razoabilidade. Primeiro recurso provido em parte, desprovido o segundo apelo." (TJ-RJ - APL: 645127520108190021 RJ 0064512-75.2010.8.19.0021, Relator: DES. HENRIQUE DE ANDRADE FIGUEIRA, Data de Julgamento: 11/04/2012, DECIMA SETIMA CAMARA CIVEL, Data de Publicação: 26/04/2012)

Ressalte-se que a prática abusiva da ré é capaz de impingir angústia e constrangimento aos consumidores para muito além de simples dissabores cotidianos. Os consumidores gastam tempo pesquisando o mercado, efetuam a compra e, no final, sem qualquer respeito aos prazos estabelecidos e à legislação pertinente às contratações no Comércio Eletrônico e ao Código de Defesa do Consumidor.

Aqui, deve-se levar em conta que a reparação do dano moral coletivo tem destacada **finalidade preventiva**, ou seja, serve também para desestimular a prática de novas lesões a direitos coletivos *lato sensu*. **A condenação à reparação do dano moral coletivo, portanto, detém função híbrida, punitiva e preventiva**.

Desta feita, configura-se plenamente o dano moral coletivo, já que a conduta ilícita da ré é atentatória a diversos direitos e valores compartilhados por toda a coletividade – a dignidade humana, a boa-fé objetiva, o direito à informação e a responsabilidade contratual. Condutas reiteradas dessa natureza ferem a dignidade coletiva.

Isto posto, **faz-se necessária a condenação da ré ao pagamento de indenização a título de reparação pelos danos morais coletivos causados**.

Para isso, destaque-se a feição pedagógico que deve nortear a fixação do *quantum* indenizatório nas relações de consumo, de forma que a ré se sinta desestimulada a voltar a cometer os ilícitos aqui tratados.

É, portanto, imperiosa a necessidade de fixação do valor da reparação pelo dano coletivo em montante apto a, além de reparar os danos, desestimular a ora requerida à prática de novas ilicitudes da mesma natureza.

Ao pretender se sobrepor às normas de ordem pública e **se escusar de seu compromisso de garantir aos consumidores a entrega dos produtos devidamento pagos,** além de provocar danos materiais e morais na esfera individual, o requerido também causou danos morais a coletividade consumidora no plano coletivo. Não

02

Priscylla Miranda Morais Maroja
Promotora de Justiça

há como se ocultar a perplexidade e indignação que conduta dessa natureza provoca na coletividade.

No que pertine ao valor da indenização, é de se consignar que embora a lei não estabeleça critério objetivo para sua aferição, a doutrina e a jurisprudência vêm prestando grande contribuição para o desenvolvimento do tema no direito pátrio.

A tendência que é resultante do trabalho da doutrina e dos Tribunais aponta no sentido de que, para o arbitramento do valor da indenização, mister se levar em conta o desvalor da conduta questionada, o potencial econômico do ofensor e a condição econômica da vítima. Isso, para que ao mesmo tempo se ofereça justa compensação econômica ao ofendido e se desestimule o ofensor a praticar outras violações.

Diante de tais parâmetros, levando-se em conta que a conduta denunciada é de grande repercussão para a coletividade consumidora e a arbitrariedade em que tais condutas vêm sendo praticadas, gerando enorme sentimento de reprovação naquele meio e tendo em vista que a situação econômica dos requeridos vem sendo altamente favorecida pela prática irregular que desenvolve, o que leva à conclusão que dessa prestação resulta em maiores lucros, entende-se que o valor da reparação moral à coletividade **a ser arbitrada por este juízo**, sob pena de não se alcançar o efeito pedagógico que emana dos fundamentos que explicam o instituto do dano moral.

VI- O ALCANCE NACIONAL DA DECISÃO JUDICIAL DA PRESENTE AÇÃO CIVIL PÚBLICA

O artigo 103 do Código de Defesa do Consumidor assim dispõe em seu inciso I:

> "Art. 103. Nas ações coletivas de que trata este código, a sentença fará coisa julgada: I - erga omnes, exceto se o pedido for julgado improcedente por insuficiência de provas, hipótese em que qualquer legitimado poderá intentar outra ação, com idêntico fundamento valendo-se de nova prova, na hipótese do inciso I do parágrafo único do art. 81;"

Consequentemente, da leitura do referido artigo tem-se que **a eficácia da decisão deve abranger todo o território nacional**, não se limitando apenas a Capital do Estado – João Pessoa– ou mesmo somente ao âmbito do Estado da Paraíba, haja vista que a COQUELUX tem cobertura em todo o País.

Priscylla Miranda Morais Maroju

Até o advento da Lei 9.494/97 que alterou o artigo 16 da Lei de Ação Civil Pública[6], não subsistiam dúvidas quanto à eficácia *erga omnes* das sentenças nas ações coletivas. Contudo, a mencionada legislação, em um primeiro momento, foi interpretada por alguns operadores do direito, como limitação das sentenças nas ações coletivas.

Porém, essa não foi a interpretação que prevaleceu, pois a maioria da doutrina e jurisprudência pátria culminaram por entender que não se pode falar na aplicação do artigo 16 da lei da ação civil pública nas ações coletivas de consumo.

O Superior Tribunal de Justiça tem-se manifestado acerca da questão entendendo que as restrições que limitam os efeitos da coisa julgada em ação civil pública não se aplicam às ações coletivas previstas no Código de Defesa do Consumidor, porque tal lei é especial.

Nesse caso, deve ser aplicado o artigo 103 do próprio CDC, conforme se depreende dos Julgados trazidos a seguir:

> PROCESSO CIVIL E DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO COLETIVA AJUIZADA POR ASSOCIAÇÃO CIVIL EM DEFESA DE DIREITOS INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS. EXPURGOS INFLACIONÁRIOS DEVIDOS EM CADERNETA DE POUPANÇA EM JANEIRO DE 1989. DISTINÇÃO ENTRE EFICÁCIA DA SENTENÇA E COISA JULGADA. **EFICÁCIA NACIONAL DA DECISÃO**.
> - A Lei da Ação Civil Pública, originariamente, foi criada para regular a defesa em juízo de direitos difusos e coletivos. A figura dos direitos individuais homogêneos surgiu a partir do Código de Defesa do Consumidor, como uma terceira categoria equiparada aos primeiros, porém ontologicamente diversa.
> - Distinguem-se os conceitos de eficácia e de coisa julgada. A coisa julgada é meramente a imutabilidade dos efeitos da sentença. O art. 16 da LAP, ao impor limitação territorial à coisa julgada, não alcança os efeitos que propriamente emanam da sentença.
> - **Os efeitos da sentença produzem-se *"erga omnes"*, para além dos limites da competência territorial do órgão julgador**.
> Recurso Especial improvido.(REsp 399.357/SP, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 17/03/2009, DJe 20/04/2009)
>
> Processo civil e direito do consumidor. Ação civil pública. Correção monetária dos expurgos inflacionários nas cadernetas de poupança.
> Ação proposta por entidade com abrangência nacional, discutindo direitos individuais homogêneos. Eficácia da sentença. Ausência de limitação.

6 Lei nº 7.347/85 Art. 16. A sentença civil fará coisa julgada erga omnes, nos limites da competência territorial do órgão prolator, exceto se o pedido for julgado improcedente por insuficiência de provas, hipótese em que qualquer legitimado poderá intentar outra ação com idêntico fundamento, valendo-se de nova prova. (Redação dada pela Lei nº 9.494, de 10.9.1997)

Priscilla Miranda Morais Maroja
Promotora de Justiça

Distinção entre os conceitos de eficácia da sentença e de coisa julgada. Recurso especial provido.

– A Lei da Ação Civil Pública, originariamente, foi criada para regular a defesa em juízo de direitos difusos e coletivos. A figura dos direitos individuais homogêneos surgiu a partir do Código de Defesa do Consumidor, como uma terceira categoria equiparada aos primeiros, porém ontologicamente diversa.

- A distinção, defendida inicialmente por Liebman, entre os conceitos de eficácia e de autoridade da sentença, torna inócua a limitação territorial dos efeitos da coisa julgada estabelecida pelo art. 16 da LAP. A coisa julgada é meramente a imutabilidade dos efeitos da sentença. Mesmo limitada aquela, os efeitos da sentença produzem-se erga omnes, para além dos limites da competência territorial do órgão julgador.

– O procedimento regulado pela Ação Civil Pública pode ser utilizado para a defesa dos direitos do consumidor em juízo, porém somente no que não contrariar as regras do CDC, que contem, em seu art. 103, uma disciplina exaustiva para regular a produção de efeitos pela sentença que decide uma relação de consumo. Assim, não é possível a aplicação do art. 16 da LAP para essas hipóteses. Recurso especial conhecido e provido. (REsp 411.529/SP, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 24/06/2008, DJe 05/08/2008)

O Tribunal Regional Federal da 4ª Região segue o mesmo posicionamento:

"EMENTA: ADMINISTRATIVO. PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. EXTENSÃO DOS EFEITOS DA SENTENÇA. - Exceto quando conferidora de privilégio, a lei não deve ser interpretada literalmente, sem socorro da exegese lógica, teleológica ou sistemática. - **Em se tratando de interesses indivisíveis ou difusos, de extensão que desborde os limites da competência territorial do juízo que a profere, a sentença civil pública projetará seus efeitos na medida dessa extensão, podendo, ou não, conforme as peculiaridades fáticas, atingir todo o território nacional. -** Nessas hipóteses, a letra do art. 16 da Lei nº 7.347/85, com a redação da Lei nº 9.494/97, conflita com a razão, compromete a finalidade e aberra ao sistema da regulação." (TRF4, EIAC 2002.04.01.000610-0, Segunda Seção, Relator Valdemar Capeletti, DJ 26/10/2005)

"EMENTA: EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. LEI N. 7347/85. ART. 16. AMPLITUDE DOS EFEITOS DA SENTENÇA. - A nova redação dada pela Lei nº 9.494/97 ao art. 16 da Lei nº 7.347/85, muito embora não padeça de mangra de inconstitucionalidade, é de tal impropriedade técnica que a doutrina mais autorizada vem asseverando sua inocuidade, de modo que os efeitos da medida liminar não podem ficar contidos apenas na circunscrição territorial do órgão prolator da decisão." (TRF4, EDAC 2002.04.01.000610-0, Terceira Turma, Relator p/ Acórdão Luiz Carlos de Castro Lugon, DJ 23/06/2004)

Priscilla Miranda Morais Maroja

A doutrina brasileira também aponta as incongruências da aplicação do artigo 16 da Lei nº 7.347/85 às ações coletivas constantes do Código de Defesa do Consumidor, conforme aponta Ada Pellegrini Grinover[7]:

> "Sustentamos que a limitação operada por certos julgados afronta o art. 103, CDC, e despreza a orientação fornecida pelo art. 91, II, por onde se vê que a causa que verse sobre a reparação de danos de âmbito nacional ou regional deve ser proposta no foro da capital do Estado ou no Distrito Federal, servindo, evidentemente, a decisão para todo o território nacional."

Destarte o que se tem é que a eficácia nas ações coletivas é *erga omnes* não podendo ser relativizada. Mesmo porque não se pode falar em eficácia *erga omnes* relativa, ou ela é para todos ou não é para ninguém. Em se tratando de direitos do consumidor, que visam a proteção de pessoas indeterminadas, onde se busca, através de uma única ação que seus efeitos repercutam em todas as situações relacionadas ao mesmo fato, não se demonstra possível outra interpretação.

Dessa forma, há que ser concedido **alcance nacional à pretenão ora submetida ao crivo do Judiciário, haja vista a atuação da demandada**.

VII- DA TUTELA ANTECIPADA

Não restam dúvidas da abusividade da conduta da ré no seu descumprimento contratual, ou seja, consiste na ausência de entrega de produtos devidamente pagos pelos consumidores, já que a requerida exerce sua atividade lucrativa em desarmonia com o ordenamento jurídico **em vigor, valendo-se de seu poder financeiro e da dependência dos consumidores** quanto aos serviços prestados para increpar aos consumidores inadmissíveis prejuízos.

Neste sentido, é fundado o receio de dano irreparável a número indeterminado de consumidores: dada a reiteração da conduta pela ré e o porte da empresa, vários consumidores estão sujeitos, em momento de necessidade de expedição de documentos, a cobranças indevidas para obtenção de documentos de suas vidas acadêmicas, podendo retardar inclusive o próprio prosseguimento do curso.

Os danos a número significativo de consumidores, assim, continuam ocorrendo, por isso, configurado o *periculum in mora*, requisito exigido para a concessão de tutela antecipada no art. 300, caput do Código de Processo Civil.

7 *Ob. cit* p. 938.

Priscylla Miranda Morais Maroja
Procuradora de Justiça

Assim, preenchidos os requisitos legais, urge que seja concedido imediatamente provimento judicial apto a fazer cessar a prática abusiva, com fulcro no art. 84, § 3°, do Código de Defesa do Consumidor e no art. 300, caput do Código de Processo Civil.

Por isso, requer-se, a título de tutela antecipada *inaudita altera parte:*

α) A condenação da ré à **Obrigação de Fazer**, consistente em efetuar a entrega de todos os produtos vendidos ao consumidor, sob pena de multa no valor de R$ 100.000,00 (cem mil reais), por cada produto não entregue, a qual deve ser revertida ao Fundo Especial de Defesa do Consumidor do Ministério Público do Estado da Paraíba;

β) A condenação da ré à **Obrigação de Fazer**, consistente em cumprir integralmente os prazos de entrega estipulados, no ato da compra, sob pena de multa no valor de R$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) por cada prazo descumprido, que deve ser revertida ao Fundo Especial de Defesa do Consumidor do Ministério Público do Estado da Paraíba;

χ) Se abstenha de divulgar, em todas as suas ofertas publicitárias, sobretudo no site de vendas, produtos e serviços que não estejam em estoque, ou quando divulgados nessas condições, faça constar de forma clara e destacada, para que o consumidor possa fácil e imediatamente ler a informação de que o produto está indisponível no estoque no momento da compra. Em caso de descumprimento da ordem judicial prevista no item "c", seja cominada multa diária no valor de R$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), que deve ser revertida ao Fundo Especial de Defesa do Consumidor do Ministério Público do Estado da Paraíba;

δ) Que a decisão judicial tenha eficácia nacional.

VIII-DOS PEDIDOS

***Ex positis*, o Ministério Público requer:**

a) Após apreciado liminarmente e deferido, seja julgado procedente o pedido formulado na antecipação de tutela;

b) A procedência do pedido em todos os seus aspectos para que a

Priscilla Miranda Morais Maroja
Promotora de Justiça

GRIFFES BRASIL COMÉRCIO DE ROUPAS E ACESSÓRIOS-EIRELI (COQUELUX), ora Demandada, seja **condenada em definitivo com as seguintes OBRIGAÇÕES:**

I) A condenação da ré à **Obrigação de Fazer**, consistente em efetuar a entrega de todos os produtos vendidos ao consumidor, sob pena de multa no valor de R$ 100.000,00 (cem mil reais), por cada produto não entregue, a qual deve ser revertida ao Fundo Especial de Defesa do Consumidor do Ministério Público do Estado da Paraíba;

II) A condenação da ré à **Obrigação de Fazer**, consistente em cumprir integralmente os prazos de entrega estipulados, no ato da compra, sob pena de multa no valor de R$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) por cada prazo descumprido, que deve ser revertida ao Fundo Especial de Defesa do Consumidor do Ministério Público do Estado da Paraíba;

III) Se abstenha de divulgar, em todas as suas ofertas publicitárias, sobretudo no site de vendas, produtos e serviços que não estejam em estoque, ou quando divulgados nessas condições, faça constar de forma clara e destacada, para que o consumidor possa fácil e imediatamente ler a informação de que o produto está indisponível no estoque no momento da compra. Em caso de descumprimento da ordem judicial prevista no item "c", seja cominada multa diária no valor de R$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), que deve ser revertida ao Fundo Especial de Defesa do Consumidor do Ministério Público do Estado da Paraíba;

IV) Que a decisão judicial tenha eficácia nacional.

c) **condenar a demandada a indenizar o dano moral coletivo,** em valor a ser arbitrado pelo MM. Juízo, cujo valor será destinado ao Fundo Especial de Defesa do Consumidor do Ministério Público do Estado da Paraíba FEDC-MPPB, instituído pela Lei Complementar nº 126/2015;,

d) a condenação genérica da ré a indenizar os danos morais individualmente sofridos pelos consumidores, em *quantum* a ser fixado em posterior fase de liquidação individual, nos termos do art. 95 c/c art. 97, ambos do Código de Defesa do Consumidor;

e) seja condenada a reclamada a restituir os valores pagos pelos usuários, em dobro, pelo pagamento de produtos comprados no site e não recebidos (nos termos do parágrafo único, art. 42, CDC);

Priscylla Miranda Morais Marajó

DJ

f) Seja a requerida, nos termos do Código de Processo Civil, artigo 249, e com as faculdades do artigo 212, § 2º, na pessoa de seu representante legal, citada para, querendo, contestar a pretensão;

g) Requer, nos termos do art. 319, VII, do novo CPC, a **designação de audiência de conciliação**;

h) A produção de todas as provas em direito admitidas, máxime o depoimento pessoal do representante legal da requerida, a realização de perícia, e a oitiva de testemunhas;

i) A inversão do ônus da prova, nos termos do art. 6º, VIII, CDC;

j) A publicação do edital a que se refere o Código de Defesa do Consumidor, artigo 94, para se dar conhecimento a terceiros interessados e à coletividade, tendo em vista o caráter *erga omnes* da demanda;

k) A condenação da requerida ao pagamento das custas e despesas processuais e demais consectários decorrentes da sucumbência.

Anota, outrossim, que a presente petição inicial vai instruída com os autos do Inquérito Civil de nº 3607/2016, instaurado e instruído pela Promotoria de Justiça do Consumidor da Capital.

Nos termos do Código de Processo Civil, artigo 291, dá-se à causa o valor de R$ 100.000,00 (cem mil reais).

João Pessoa, 13 de setembro de 2016.

Priscylla Miranda Morais Maroja
Promotora de Justiça

DJ

Rol de Declarantes:

1. Aylzia Fabiana Borges Carrilho

Av.: Monteiro Lobato, nº 230, apt. 401, Tambaú, João Pessoa/PB

CEP 58039-170

2. Deborah Cavalcanti

Rua Luíza Soares, 120, apt. 1001, Campina Grande/PB

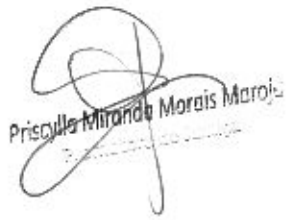
CEP 58401-405

3. Márcia Arcoverde Cavalcanti

Av.: Desembargador Hilton Souto Maior, 6701, Qd.754, Lt. 105, Portal do Sol, João Pessoa/PB

CEP 58046-600

4. Tatiana Costa Barros Queiroga

Rua Abelardo da Silva Guimarães Barreto, 400, apt. 2301, Altiplano Cabo Branco, João Pessoa/PB

CEP 58046-110