



**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 ESTADUAL**, por sua Promotora de Justiça, no exercício da legitimação extraordinária que lhe foi outorgada pela Constituição da República, artigo 129, III; pela Lei Federal n. 7.347/85, artigo 5º, *caput*; pela Lei Federal n. 8.078/90, artigo 82, I; e pela Lei Federal n. 8.625/93, artigo 25, IV, 'a', vem perante Vossa Excelência propor:

**AÇÃO CIVIL PÚBLICA COM PEDIDO DE LIMINAR**

em desfavor da **EDITORA GLOBO**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n. 04.067.191/0001-60, com sede na Av. Nove de Julho, 5229 - 11º Andar – Bairro: Jardim Paulista, São Paulo – SP, CEP: 01.407-907, por seu representante legal, pelos fatos e fundamentos que a seguir declinados.

  
Priscylla Miranda Morais Maroja  
Promotora de Justiça

## **I-DOS FATOS**

A Promotoria de Defesa do Consumidor da Capital instaurou Inquérito Civil sob o n. 4232/2016 contra o Editora Globo, para apurar suposta ineficiência da prestação de produtos e serviços realizados através do site: [www.assineglobo.com.br/produtos/crescer/CF](http://www.assineglobo.com.br/produtos/crescer/CF).

Especificamente no caso dos autos, o Sr. Luciano Rodrigues Mira contratou a assinatura digital da Revista CRESCER para sua esposa Rossana, vez que à época estava grávida, mas que não conseguiu ter acesso a revista eletrônica, através de download, tendo o mesmo pago 03(três) parcelas da assinatura, sem ter havido um único acesso. Diante da irrisignação, contatou o SAC da Revista solicitando o cancelamento da assinatura da Revista e o Reembolso do que fora efetivamente pago, tendo a Promovida informado que não seria possível o reembolso.

Diante da insatisfação, adentrou, inicialmente com o pedido junto ao Ministério Público Federal, que declinou de sua atribuição por se tratar de matéria estadual consumerista, a luz das hipóteses inseridas no art. 109 da Constituição Federal.

Em Defesa Escrita (às fls. 28 a 31), a promovida informou que houve a aquisição da revista eletrônica por parte do Sr. Luciano e sua esposa Rossana, com envio de e-mail explicando o passo a passo para ter acesso ao site da revista.

Considerando tudo que fora alegado, propôs a 2ª Promotoria de Defesa do Consumidor uma assinatura de TAC – Termo de Ajustamento de Conduta no intuito de coibir novas falhas na prestação de serviços eletrônicos, o que não foi aceito pela Promovida.

Em assim sendo, não restou outra opção ao Ministério Público, a não ser ajuizar a presente Ação Civil Pública.

## **II-DA LEGITIMIDADE DO MINISTÉRIO PÚBLICO NOS DIREITOS INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS**

O Ministério Público possui legitimidade para a propositura de ações em defesa dos direitos coletivos e individuais homogêneos, nos termos do art. 81, parágrafo único, II e III c/c art. 82, I, da Lei nº 8.078/90. Ainda mais em hipóteses como

a do caso em tela, em que por se tratar de contrato de adesão, inúmeros usuários, ora consumidores, terão prejuízos financeiros advindos do Contrato de Prestação de Serviços da Reclamada, ao permitir um canal de acesso ao consumidor para cancelamento de contrato de prestação de serviços, bem como, tendo em vista as falhas encontradas no sítio da Promovida, bem como o ressarcimento em dobro do que fora pago indevidamente. Claro, portanto, o interesse social que justifica a atuação do Ministério Público.

A Lei Orgânica Nacional do Ministério Público (Lei 8.625/95), dispõe no Art. 25, que incumbe ao Ministério Público, promover o inquérito civil e a ação civil, na forma da lei, para proteção, prevenção e reparação dos danos causados ao consumidor, além de outros interesses difusos, coletivos e individuais indisponíveis e homogêneos”.

De acordo com o parágrafo único do artigo 81, do CDC, a defesa coletiva será exercida quando se tratar de:

“I – interesses ou direitos difusos, assim entendidos, para efeito deste Código, os transindividuais, de natureza indivisível, de que sejam titulares pessoas indeterminadas e ligadas por circunstâncias de fato;

II – interesses ou direitos coletivos, assim entendidos, para efeitos deste Código, os transindividuais de natureza indivisível de que seja titular grupo, categoria ou classe de pessoas ligadas entre si ou com a parte contrária por uma relação jurídica base;

**III – interesses ou direitos individuais homogêneos, assim entendidos os decorrentes de origem comum.”**

Podem ser atribuídas três características aos direitos individuais homogêneos:

- 1) trata-se de um conjunto de interesses individuais, ou seja, um agrupamento de interesses individuais;
- 2) que haja uma identidade desses interesses;
- 3) que haja a possibilidade de exigir o interesse em face da mesma pessoa ou mesmas pessoas.

Usando dos critérios do CDC, extrai-se que, pelo aspecto subjetivo, os direitos ou interesses individuais homogêneos tem como titulares pessoas

perfeitamente individualizadas, que também podem ser indeterminadas, mas determináveis sem nenhuma dificuldade. Pelo aspecto objetivo e pelo caráter predominantemente individualizado, são eles sem dúvida divisíveis e distinguíveis entre seus titulares. Sob o aspecto de sua origem, possuem eles origem comum. Em relação a essa origem comum é que existe ponto de semelhança entre os direitos ou interesses individuais homogêneos e os direitos ou interesses difusos, pois ambas as categorias, diferentemente dos direitos coletivos em sentido estrito, nascem ligadas pelas mesmas circunstâncias de fato, não obstante, sejam, quanto à titularidade e objeto, totalmente distinguíveis.

Nesse sentido podem ser citados vários acórdãos do E. Superior Tribunal de Justiça, entre os quais:

"PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO COLETIVA. DIREITOS COLETIVOS, INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS E DIFUSOS. MINISTÉRIO PÚBLICO. LEGITIMIDADE. JURISPRUDÊNCIA. AGRAVO DESPROVIDO.

O Ministério Público é parte legítima para ajuizar ação coletiva de proteção ao consumidor, inclusive para tutela de interesses e direitos coletivos e individuais homogêneos. (AGA 253686/SP, 4a Turma, DJ 05/06/2000, pág. 176). "

A legitimidade do Ministério Público decorre da sua missão constitucional de defesa do consumidor, especialmente, a de propor ações civis 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.

A lei da ação civil pública (Lei nº 7.347/85) autoriza o ajuizamento da ação em defesa dos consumidores, também o requerimento de medida liminar em defesa da coletividade.

Portanto, a Ação Civil Pública tem, por escopo, a proteção dos interesses da coletividade de consumidores, no plano difuso, que fora lesada pela adoção da prática ilegal e nociva aos direitos à informação e à saúde do cidadão consumidor.

### **III- DA AUSÊNCIA DE INTERESSE NA REALIZAÇÃO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO OU MEDIAÇÃO**

Em cumprimento ao art. 319, inciso VII do Código de Processo Civil em vigor, o autor informa que não possui interesse na realização de audiência de conciliação ou de mediação.

No caso em tela, existem fatores que estão a indicar que a mediação constitui um ato infrutífero, que apenas colaborará para o prolongamento desnecessário da lide:

No curso do inquérito civil público no qual foi constatada a irregularidade que constitui a causa de pedir da presente ação já foi tentado acordo, não tendo sido obtido sucesso.

O entendimento sustentado pelas partes no curso do processo se mostra em completa oposição, posto que, enquanto preconiza o autor que a ré continua a manter a falha na prestação de serviços de comunicação, tendo a ré alegado que são apenas procedimentos administrativos a serem cumpridos para autorização de exames. Nesse diapasão, o princípio da indisponibilidade que rege a atuação do Ministério Público na tutela de direitos transindividuais, inviabiliza o acordo. Em outras palavras, se entende a ré que atende o disposto em lei, está o Parquet impedido de renunciar do pedido formulado ou concordar com a limitação da responsabilidade da empresa, situação que caracterizaria, inclusive, concordância desta instituição com atuação ilegal, e, portanto, tal controvérsia só poderá ser dirimida através de pronunciamento judicial, restando inútil a busca pela solução consensual.

Além dos já citados, constitui obstáculo à realização da mediação no caso em tela a evidente incongruência entre a exigência de publicidade em se tratando de resolução de conflitos envolvendo ente público e que versa sobre direitos indisponíveis, com o instituto da mediação, regido pela confidencialidade.

A Resolução nº 125 do CNJ elenca a confidencialidade como princípio fundamental que deve reger a conciliação e a mediação:

Art. 1º (Anexo III) - São princípios fundamentais que regem a atuação de conciliadores e mediadores judiciais: confidencialidade, decisão informada, competência, imparcialidade, independência e autonomia, respeito à ordem pública e às leis vigentes, empoderamento e validação.

Inaplicável, portanto, à luz do princípio da publicidade, insculpido no artigo 37, caput, da Constituição Federal, o princípio da confidencialidade sempre que um ente público se fizer presente em um dos polos processuais.

Deste modo, em casos como o presente, há sempre que se observar a regra da publicidade dos atos estatais, o que afasta por completo a possibilidade de resolução do conflito através da mediação, que deve, conforme visto, ser realizada sob o princípio da confidencialidade (incabível na hipótese).

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

Para esclarecer a questão, vejamos primeiramente o art. 165 da LOJE, cujo teor apresenta a competência atinente a Vara da Fazenda Pública:

"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 municípios, respectivas autarquias, empresas públicas e fundações instituídas ou mantidas pelo poder público estadual ou municipal."

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. **JUIZO SUSCITANTE 17ª VARA CÍVEL DA COMARCA DA CAPITAL. JUIZO 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. JUIZO 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 Cíveis Públicas que tratem do Direito do Consumidor, conforme o presente caso.

## **V-DOS FUNDAMENTOS JURÍDICOS**

### **V.1- DO DIREITO**

Inicialmente, temos que é direito básico do consumidor à informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem, e, também, a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral, como reza o art. 6º, X da Lei n. 8.078/90.

Assim, somente pelos fatos acima noticiados, verifica-se que se trata de contratação de comércio eletrônico, aonde o consumidor acessou o sítio da promovida e procedeu com a assinatura da revista, e por tal razão, fica evidenciado que tal contratação se encontra disciplinada no decreto 7.962/2013 que regulamente o CDC, para dispor sobre contratação no comércio eletrônico.

Consoante o disposto no art. 6º do Decreto 7.962/2013, deve a promovida observar o cumprimento das condições da oferta, com a disponibilização dos produtos e serviços contratados, observados prazos, quantidade, qualidade e adequação, o que não foi observado.

Foi detectado falha na prestação de serviços por parte da promovida, quando não manteve um serviço adequado e eficaz, na medida em que não solucionou o acesso do consumidor ao serviço contratado, com o download da revista eletrônica, indo

de encontro ao que preceitua o art. 4º do Decreto 7.962/2013, o que este juízo deve determinar a correção a fim de que o consumidor não tenha mais prejuízos, e possibilite ao mesmo a resolução de sua reclamação e cancelamento.

Portanto, temos que a prestadora de serviços responde, independentemente de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, na forma do art. 14, *caput*, da lei 8.078/90 e do art. 36 § 6º da Constituição Federal de 1988.

Mais que caracterizado está que o serviço prestado pela Promovida é defeituoso, haja vista o modo do seu fornecimento e os riscos que razoavelmente dele se esperam, já que não é razoável que não deram oportunidade ao consumidor de ter seu problema sanado e acesso ao download da revista eletrônica, bem como a demora no atendimento, afora a situação de ter de manter contato telefônico para cancelamento do serviço, o que poderia ser facilmente resolvido pelos meios eletrônicos.

## **V.2 – DA PUBLICIDADE ENGANOSA**

É direito básico do consumidor a proteção contra a propaganda enganosa, na medida em que promete por um serviço que se mostra inadequado com falhas, o que impossibilitou do consumidor de ter direito ao acesso a revista eletrônica CRESCER, face a falha na prestação de serviço, na medida em que não disponibilizou o acesso eletrônico.

Tais publicidades ainda se mostram capazes de induzir em erro o consumidor realizam inteira ou parcialmente falsa a informação, se caracterizando como enganosa, nos termos do art. 37<sup>1</sup> parágrafo 1º do CDC;

---

1 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.



### **V.3- DA CONTRATAÇÃO DO SERVIÇO POR COMERCIO ELETRÔNICO E GARANTIA DO ATENCIMENTO FACILITADO**

No caso dos autos, verifica-se a contratação do serviço se deu por acesso ao site da Promovida [www.assineglobo.com.br/produtos/crescer/CF](http://www.assineglobo.com.br/produtos/crescer/CF), sendo regulamentado portanto, pelo Decreto n. 7.962/2013, em seu art. 6º que assim dispõe:

“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.”

De acordo com a reclamação do consumidor, o mesmo não teve acesso ao download da revista, o não houve, portanto, a entrega do produto, restando prejuízo ao consumidor que se viu privado, muito embora tenha pago por ele.

Assim resta ao juízo determinar a Promovida para que sane essas irregularidades para que outros consumidores não venham a ter o desprazer de ser privado do acesso eletrônico a revista.

Vejamos o que dispõe o art. 4º do Decreto 7.962/2013:

“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;”

Assim, deveria a Promovida facilitar fornecer meios adequados que possibilite ao consumidor ter sua reclamação atendida, inclusive com a possibilidade de atendimento e o direito ao reembolso do que fora pago, já que lhe fora negado quando da solicitação.

#### V4- DA REPETIÇÃO DE INDÉBITO

Na medida em que o consumidor é instado a pagar quantia indevida e o faz, caracterizada está a violação ao princípio da boa-fé objetiva, na medida em que foi violado o dever de qualidade que determina **a correção dos cálculos apresentados na cobrança.**

Assim sendo, a **repetição de indébito em dobro** prevista pelo parágrafo único, do art. 42, do CDC representa hipótese legal de ***punitive damage*** (indenização com finalidade de sanção) em função da violação ao **dever intransponível do fornecedor de agir de acordo com o parâmetro de qualidade**, com o fim de inibir novas práticas abusivas.

Decidiu o Superior Tribunal de Justiça que a Constituição Federal, no seu art. 170, preceitua que a ordem econômica é fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tendo por finalidade **assegurar a todos existência digna**, conforme os ditames da justiça social, observados os princípios que indica. No seu art. 174 pontifica que, como agente normativo e regulador da atividade econômica, o Estado exercerá, na forma da lei, as funções de fiscalização, incentivo e planejamento. Desses dispositivos resulta claro que o Estado pode atuar como agente regulador das atividades econômicas em geral, sobretudo nas de que cuidam as empresas que atuam em um setor absolutamente estratégico, daí lhe ser lícito estipular os preços que devem ser por elas praticados. STJ, MS nº 2.887-I-DF, rel. Min. César Asfor Rocha, 1ª Seção, DJ de 13/12/1993, Ementário STJ nº 09/303, v.u.

E quando a atividade econômica refere-se à educação, o controle de **preço** ganha importância especial, pois a Constituição Federal consagra que é direito de todos, cujo objetivo, além da justiça social, é o bem-estar social (art. 193).

Na medida em que **o consumidor é instado a pagar quantia indevida e o faz**, caracterizada está a violação ao princípio da boa-fé objetiva, na medida em que **violado o dever de qualidade que determina a correção dos cálculos apresentados na cobrança.**

É de se exigir, portanto, que a requerida **abstenha-se de persistir nessa prática abusiva** e devolva o que foi indevidamente pago pelos consumidores que

arcaram com pagamento de assinatura de revista eletrônica, sem que pudessem ter acesso ao sistema.

#### **V.4- DO FERIMENTO DA POLÍTICA NACIONAL DAS RELAÇÕES DE CONSUMO**

O direito à Informação, clara e precisa, é um princípio fundamental das relações de consumo, estando insculpido no art. 4º do Código Defesa do Consumidor, o que não se vislumbra no caso em apreço, conforme exposto no tópico "Dos Fatos".

A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e a harmonização das relações consumeristas, atendidos, entre outros, o princípio da harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores (art. 4º, da Lei nº 8.078/90).

É direito básico do consumidor a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem (art. 6º, inciso III, da Lei nº 8.078/90).

Sendo assim, são nulas de pleno direito as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade (Art. 51, IV, do Código de Defesa do Consumidor), bem como as que estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor (art. 51, XV, CDC).

#### **VI - DO PEDIDO LIMINAR**

Além do poder geral cautelar que a lei processual lhe confere (Novo

Código de Processo Civil, artigos 297 e 299), agora o Código de Defesa do Consumidor, dispensando pedido do autor e excepcionando, assim, o princípio dispositivo, autoriza o magistrado a antecipar o provimento final, liminarmente, e a determinar de imediato medidas satisfativas ou que assegurem o resultado prático da obrigação a ser cumprida (artigo 179).

Sublinhe-se que essa regra é aplicável a qualquer ação civil pública que tenha por objeto a defesa de interesse difuso, coletivo ou individual homogêneo (artigo 21 da Lei de Ação Civil Pública, com a redação dada pelo artigo 117 do Código de Defesa do Consumidor).

Na espécie, imperiosa é a concessão de medida liminar com esse conteúdo inovador, para sujeitar a requerida à abstenção de suas práticas, com as quais vem insultando a ordem jurídica. Como necessária que é, a plausibilidade – *fumus boni juris* – reside nos argumentos acima consignados, vale repetir: a requerida exerce sua atividade lucrativa em desarmonia com o ordenamento jurídico **em vigor, valendo-se de seu poder financeiro e da dependência dos serviços** quanto aos serviços de INTERNET prestados para increpar aos consumidores inadmissíveis prejuízos.

O *periculum in mora*, por sua vez, se faz sentir salientado que, se nenhuma providência for adotada, a requerida persistirá ignorando o princípio fundamental da boa-fé objetiva, sendo certo que inúmeros prejuízos terão os consumidores com a falha na prestação de serviços da Promovida.

Desta feita, pugna esta Promotoria pela concessão da liminar **seja compelida a promover a:** 1- **Disponibilizar canal de acesso telefônico ao consumidor que desejar tirar dúvida de instalação do link de acesso às Revistas Eletrônicas;** 2- **Disponibilizar no site, e-mail e telefone para garantir o Serviço de Atendimento ao Consumidor, inclusive com transferência para atendimento por telefonista no período máximo de 60 segundos, a luz do art. 10º parágrafo 1º do decreto 6523/2008;** 3- **Disponibilizar, sempre que solicitado pelo consumidor, as gravações telefônicas, de forma a garantir o direito de acesso à informação;** 4- **Em caso de descumprimento do prazo contratado na disponibilização de acesso ao link da Revista Eletrônica, deverá ser o contrato cancelado e o compromissário deve restituir, no prazo de 10 (dez) dias, o valor pago pelos produtos ou estorno, para pagamento via cartão de crédito;** 5-

**Restituir os valores pagos, em dobro, para o caso de não ter disponibilizado acesso à revista eletrônica, após o cancelamento solicitado pelo consumidor, acrescidos de juros legais 1%(um por cento) ao mês e correção monetária pelo INPC-IBGE, a eventuais consumidores lesados em decorrência desta publicidade enganosa (nos termos do parágrafo único, art. 42, CDC).**

Dessas ponderações pode-se recolher a probabilidade de que a pretensão mereça, ao final, procedência, e, ainda, o perigo da demora, de sorte a fornecer ao juiz alta dose de segurança para a concessão da liminar pretendida.

## **VII - DOS PEDIDOS**

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

**a) Sem prejuízo das penas pelo crime de *desobediência* (Código Penal, artigo 330), e, nos termos da Lei Federal n. 7.347/85, artigo 12, do Código de Defesa do Consumidor, artigo 84, § 4º, e do Código de Processo Civil, artigo 537 e seus parágrafos, concessão de *medida liminar* para determinar à requerida que: *seja compelida a promover a* 1- Disponibilizar canal de acesso telefônico ao consumidor que desejar tirar dúvida de instalação do link de acesso às Revistas Eletrônicas; 2- Disponibilizar no site, e-mail e telefone para garantir o Serviço de Atendimento ao Consumidor, inclusive com transferência para atendimento por telefonista no período máximo de 60 segundos, a luz do art. 10º parágrafo 1º do decreto 6523/2008; 3- Disponibilizar, sempre que solicitado pelo consumidor, as gravações telefônicas, de forma a garantir o direito de acesso à informação; 4- Em caso de descumprimento do prazo contratado na disponibilização de acesso ao link da Revista Eletrônica, deverá ser o contrato cancelado e o compromissário deve restituir, no prazo de 10 (dez) dias, o valor pago pelos produtos ou estorno, para pagamento via cartão de crédito; 5- Restituir os valores pagos, em dobro, para o caso de não ter disponibilizado acesso à revista eletrônica, após o cancelamento solicitado pelo consumidor, acrescidos de juros legais 1%(um por cento) ao mês e correção monetária pelo**

**INPC-IBGE, a eventuais consumidores lesados em decorrência desta publicidade enganosa (nos termos do parágrafo único, art. 42, CDC), sob pena de pagamento de multa diária de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), sujeita a correção;**

**b) A procedência do pedido em todos os seus aspectos para:**

**1- transformar em definitiva a liminar pleiteada;**

**2- seja a Instituição, ora Demandada, condenada seja compelida a promovida a:**

- 1- Disponibilizar canal de acesso telefônico ao consumidor que desejar tirar dúvida de instalação do link de acesso às Revistas Eletrônicas;**
- 2- Disponibilizar no site, e-mail e telefone para garantir o Serviço de Atendimento ao Consumidor, inclusive com transferência para atendimento por telefonista no período máximo de 60 segundos, a luz do art. 10º parágrafo 1º do decreto 6523/2008;**
- 3- Disponibilizar, sempre que solicitado pelo consumidor, as gravações telefônicas, de forma a garantir o direito de acesso à informação;**
- 4- Em caso de descumprimento do prazo contratado na disponibilização de acesso ao link da Revista Eletrônica, deverá ser o contrato cancelado e o compromissário deve restituir, no prazo de 10 (dez) dias, o valor pago pelos produtos ou estorno, para pagamento via cartão de crédito;**
- 5- Restituir os valores pagos, em dobro, para o caso de não ter disponibilizado acesso à revista eletrônica, após o cancelamento solicitado pelo consumidor, acrescidos de juros legais 1%(um por cento) ao mês e correção monetária pelo INPC-IBGE, a eventuais consumidores lesados em decorrência desta publicidade enganosa (nos termos do parágrafo único, art. 42, CDC) , sob pena de pagamento de multa diária de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), sujeita a correção por cobrança feita em desconformidade com a obrigação imposta;**

**c) Na hipótese de deferimento da liminar, a remessa de cópia da decisão ao PROCON Municipal, PROCON Estadual e PROCON Assembleia, para que tome ciência das providências adotadas;**

**d) 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;**

**e) 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;

*f)* 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;

*g)* 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 Procedimento de nº 4232/2016, 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\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).

João Pessoa, 27 de novembro de 2017

  
**Priscylla Miranda Morais Maroja**  
**Promotora de Justiça**

**Rol de Testemunha**

**Nome: Luciano Rodrigues Mira**

**Endereço: Av. Epitácio Pessoa, 1800 - Expedicionários**

**João Pessoa-PB**