



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

EXMO SR. DR. JUIZ DE DIREITO DA
RECIFE.

VARA CÍVEL DA COMARCA DE

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO**, por intermédio da Promotora de Justiça abaixo subscrita, com fundamento nos arts. 127 e 129 da Constituição Federal, na Lei 7.347/85 (Lei da Ação Civil Pública) e na Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), vem propor a presente **AÇÃO CIVIL PÚBLICA**, visando à defesa de interesses difusos e individuais homogêneos dos consumidores, em face da **VIA VAREJO S/A**, pessoa jurídica de direito privado nome fantasia **CASAS BAHIA**, localizada na Av. República do Líbano, 251, Loja 1104, Pina, Recife/PE, CEP 51110-160, inscrita no CNPJ sob o nº 33.041.260/0652-90, pelos argumentos fáticos e jurídicos expostos a seguir:

1. DOS FATOS

A ré, empresa que oferece ampla gama de itens aos consumidores, como móveis e eletrônicos, detém sólida participação no mercado e instalou duas lojas físicas no Estado de Pernambuco no final do ano de 2012, tendo ampliado



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

posteriormente a sua participação no mercado pernambucano com a inauguração de três outros estabelecimentos no ano de 2013.

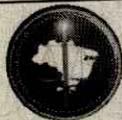
Dentre os produtos comercializados pela ré, alguns estão disponíveis para pronta retirada pelo consumidor adquirente e outros são entregues a domicílio, em momento posterior ao ato da compra.

Também no ano de 2012, foi publicada a Lei Estadual de Pernambuco nº 14.823, disciplinando a entrega de mercadorias e estabelecendo obrigações, aos fornecedores, de informação ao consumidor a respeito do teor da lei. Dispositivo da referida lei - art. 2º, §1º - determina a obrigatoriedade de afixação, em local visível, de aviso com o seguinte teor: *"É direito de o consumidor ter o produto adquirido entregue em dia e turno preestabelecidos no ato da compra"*.

O diploma legal estadual entrou em vigor no mês de janeiro de 2013. Em março do mesmo ano, foi instaurado de ofício Procedimento Preparatório na 18ª Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor da Capital, do Ministério Público de Pernambuco, posteriormente convertido no Inquérito Civil nº 013/2013-18, para investigar o cumprimento da Lei Estadual nº 14.823/2012 por parte de grandes magazines do Município do Recife.

No curso do Inquérito, através de notificações respondidas pelos representantes legais das investigadas e por fiscalização realizada pelo PROCON Pernambuco, **verificou-se o razoável cumprimento das disposições contidas na Lei 14.823/2012 por todas as investigadas, à exceção das Casas Bahia.**

Apesar de reiteradas notificações, concessões de dilação de prazo e proposta para firma de Termo de Ajustamento de Conduta de modo a oportunizar à ré a adequação à legislação estadual vigente, esta não comprovou, ao longo do Inquérito Civil, o cumprimento da obrigação.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

Ademais, fiscalização realizada pelo PROCON Pernambuco a uma das lojas das Casas Bahia em Pernambuco, autuada à fl. 139 do Inquérito Civil nº 013/2013-18, constatou a inexistência de qualquer cartaz que atendesse à disposição contida no art. 2º, §1º, da Lei Estadual nº 14.823/2012, de modo que restou configurada a lesão ao diploma estadual e ao direito de informação do consumidor consagrado pelo Código de Defesa do Consumidor.

2. DO DIREITO

2.1. DA LEGITIMIDADE DO MINISTÉRIO PÚBLICO

O artigo 129, III da Constituição Federal de 1988 dispõe que:

"Art. 129 - São funções institucionais do Ministério Público:

(...)

*III - promover o inquérito civil e a **ação civil pública**, para a proteção do patrimônio público e social, do meio ambiente e de outros **interesses difusos e coletivos**."*

Ao mesmo tempo, a Constituição consagra, no art. 170, V, a defesa do consumidor como princípio fundamental da ordem econômica, *in verbis*:

"Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:

(...)

IV - livre concorrência;

*V - **defesa do consumidor**;" (grifos nossos)*



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

O Código do Consumidor, regulamentando e explicitando a norma constitucional, concedeu ao Ministério Público legitimidade ativa *ad causam* para a defesa dos interesses e direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos dos consumidores. Em seu art. 81, III, estabelece que:

“Art. 81. A defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas poderá ser exercida em juízo individualmente, ou a título coletivo.

Parágrafo único - 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 legadas entre si ou com a parte contrária por uma relação jurídica base;

III - interesses ou direitos individuais homogêneos, assim entendidos os de origem comum.”

Ainda, a Lei 7.347/85 estatui ser cabível a ação civil pública para a responsabilização por danos morais e patrimoniais causados ao consumidor (art. 1º, II), assim como legítima para o seu ajuizamento o Ministério Público (art. 5º, I).

Desta feita, não há qualquer dúvida a respeito da plena legitimidade do *Parquet* para o ajuizamento da presente Ação Civil Pública, uma vez que ocorreram



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

e continuam a ocorrer violações aos direitos de diversos consumidores na cidade do Recife, o que legitima perfeitamente a presente atuação Ministerial.

2.2 DA LEI ESTADUAL DE PERNAMBUCO Nº 14.823/2012

Em boa hora foi editada a Lei nº 14.823/2012. O legislador, sensível à fragilidade do consumidor nas relações de consumo e aos diversos e reiterados abusos cometidos por fornecedores de produtos e serviços no estado de Pernambuco no tocante às entregas, houve por bem estabelecer a obrigatoriedade de fixação de data e turno para a entrega de produtos no ato da compra (art. 1º c/c art 1º, p. único).

Para garantir a informação a respeito do direito legislado ao consumidor e, assim, conferir efetividade ao preceito legal, assim dispõe o art. 2º e parágrafos, *in verbis*:

"Art. 2º Os fornecedores de bens e serviços deverão estipular, no ato da contratação, o cumprimento das suas obrigações nos turnos da manhã ou tarde, em conformidade com os seguintes horários:

I - turno da manhã: compreende o período entre 7h00 e 12h00 (sete e doze horas);

II - turno da tarde: compreende o período entre 12h00 e 18h00 (doze e dezoito horas).

§ 1º O fornecedor afixará em local visível aviso com o seguinte teor: 'É direito de o consumidor ter o produto adquirido entregue em dia e turno preestabelecidos no ato da compra'.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

§ 2º Os avisos deverão estar dispostos em folha não inferior ao tamanho A4, impressos em letras com tamanho mínimo de 2 cm de altura por 1cm de largura."

Assim, como facilmente se verifica, tal preceito é fundamental para garantir a eficácia material do direito do consumidor, uma vez que, por meio dele, garante-se ao consumidor o conhecimento do direito e a possibilidade de exigência de pactuação de data e turno para a entrega no ato da compra.

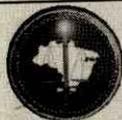
O descumprimento, pela ré, da obrigação imposta não fere apenas o dispositivo em comento, mas, de certo modo, impede o consumidor de ter acesso a informação sobre o direito à fixação de data e turno para a entrega.

Dessa forma, **resta caracterizada a infração da Lei Estadual nº 14.823/2012, por parte da ré, de forma que é configurada a lesão aos consumidores do Estado de Pernambuco, potencial adquirente de produtos fornecidos pelas Casas Bahia nos estabelecimentos sediados no Estado.**

2.3. DO DEVER DE INFORMAÇÃO NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

A defesa do consumidor é de tal relevância no ordenamento jurídico brasileiro que aparece como princípio da ordem econômica no art. 170, V, da Constituição Federal de 1988. Além, a defesa do consumidor representa garantia individual e obrigação do Estado, de acordo com o art. 5º, XXXII, da Constituição. Desta forma, reconhecida a necessidade de proteção dos consumidores, andou bem o legislador infraconstitucional ao editar o Código de Defesa do Consumidor.

No diploma consumerista, consagrou-se expressamente o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado como princípio da política nacional de relações de consumo (art. 4º, I, CDC). Em decorrência da fragilidade do consumidor, foi instituída uma profusão de normas tendentes a



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

garantir os direitos básicos do consumidor, de modo a evitar que a posição privilegiada dos fornecedores de produtos e serviços na relação de consumo significasse de qualquer forma a imposição abusiva das suas vontades.

Para tanto, garante-se ao consumidor o direito à informação, restando para o fornecedor de produtos e serviços o ônus e dever de informar. É o que determina o art. 6º, III, do Código de Defesa do Consumidor:

"Art. 6º São **direitos básicos** do consumidor:

(...)

III - a **informação adequada e clara** sobre os diferentes produtos e serviços (...)"

Ora, o ato de compra do produto, pelo consumidor, perfaz-se apenas com a devida entrega do mesmo. Neste sentido, é possível afirmar que é direito básico do consumidor a informação adequada e clara a respeito do produto adquirido, inclusive quanto à tradição do mesmo, realizada com a entrega em domicílio. Leciona Rizzato Nunes:

"Dever de informar: com efeito, na sistemática implantada pelo CDC, o fornecedor está obrigado a prestar todas as informações acerca do produto e do serviço, suas características, qualidades, riscos, preços e etc., de maneira clara e precisa, não se admitindo falhas ou omissões."¹

Por isso, cabe ao fornecedor informar acerca dos detalhes da entrega, bem como sobre os próprios direitos do consumidor. É isso que se extrai do princípio da transparência, positivado no art. 4º, IV, do Código de Defesa do Consumidor:

¹ NUNES, Rizzato. **Curso de Direito do Consumidor**. São Paulo: Saraiva, 2005, p.129.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

"Art. 4º 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 harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

(...)

IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;"

A norma supra colacionada, apesar de autoaplicável, é perfeitamente integrada pela disposição constante do art. 2º, §1º, da Lei Estadual de Pernambuco 14.823/2012, que prevê a obrigatoriedade de afixação de cartazes informativos a respeito da obrigatoriedade de fixação de data e turno para realização de entregas de produtos no ato da compra.

Dessa feita, os princípios da transparência e da informação, presentes no código consumerista, são alvo de especial concreção pelo diploma estadual, de modo que é redobrada a garantia de informação ao consumidor de Pernambuco sobre o seu direito de ter data e turno para entrega de produtos fixados no momento da compra.

Assim, a reiterada conduta da ora ré de se negar a afixar os cartazes exigidos pela legislação estadual infringe a lei estadual, os princípios da transparência e educação consagrados pelo Código de Defesa do Consumidor e o direito básico de informação do consumidor. O consumidor pernambucano, portanto, embora protegido pelas normas citadas, permanece na ignorância acerca do direito de ter a data e turno da entrega do produto fixada no ato da compra graças à relutância das Casas Bahia em agir conforme o ordenamento jurídico.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

2.4. DO DANO MORAL COLETIVO

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 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 presente caso, a empresa ré atingiu a dignidade de diversos consumidores através da sua reiterada conduta abusiva. A sonegação do direito à informação consagrado pelo sistema consumerista e, no caso, explicitamente determinado pela legislação estadual lega os consumidores à ignorância e à incerteza a respeito dos seus direitos. Não é razoável que empresa do porte da **VIA VAREJO S/A**, controladora das **CASAS BAHIA**, se recuse indefinidamente a se adequar à legislação garantidora dos direitos do consumidor.

Apesar da forte presença de mercado e do grande poderio econômico, a ré reluta em cumprir a obrigação de afixar meros cartazes informativos do direito do consumidor, o que atesta o pouco interesse da mesma em fazer com que a coletividade consumidora tenha ciência de um importante direito garantido por lei, qual seja, o de ter data e turno fixado para entregas de produtos no ato da compra.

A negativa de conferir publicidade ao direito do consumidor conforme determinado em lei faz com que a ocorrência dos mesmos abusos que ensejaram a atividade legislativa continuem sendo perpetrados, uma vez que a garantia conferida ao consumidor ainda é desconhecida por muitos, que, assim, não podem cobrar e fiscalizar o respeito ao direito pelo fornecedor.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

Assim, a prática abusiva da ré, por manter o consumidor na ignorância e dificultar o exercício de um direito consagrado, é capaz de impingir angústia e constrangimento aos consumidores para muito além de simples dissabores cotidianos, principalmente por prejudicar o exercício do direito de ter fixada data e turno para entrega dos produtos no ato da compra. O caráter instrumental do dever de informação, ao contrário de diminuir a importância dele, amplia-a, já que é pressuposto da adequada concretização da obrigação principal.

Isto posto, faz-se necessária a condenação da ré ao pagamento de indenização a título de reparação pelos danos morais coletivos causados, considerado o número de consumidores atingidos de fato e em potencial pela conduta lesiva da ré. Para isso, destaque-se o caráter pedagógico que deve nortear a fixação do *quantum* do dano moral nas relações de consumo, de forma que a ré sinta-se desestimulada a voltar a cometer os ilícitos aqui tratados.

Desta forma, em vistas da condição econômica da ré, da reiteração da prática abusiva e da grande quantidade de consumidores efetiva e potencialmente lesados, considera-se que o valor da condenação à indenização pelos danos morais coletivos não pode ser inferior a **R\$100.000,00 (cem mil reais)**.

3. DA ANTECIPAÇÃO DA TUTELA

Não há dúvidas da conduta ilegal e abusiva da ré. Embora diversas vezes notificada no curso do Inquérito Civil nº 013/2013-18, que segue anexo, a mesma não fez prova do cumprimento da obrigação estabelecida em lei. Além disso, fiscalização presencial do PROCON Pernambuco, à fl. 139 do referido Inquérito, atestou o descumprimento da norma legal. Resta comprovada a verossimilhança das alegações.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

Nesse 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 adquirem diariamente produtos sem que saibam da obrigatoriedade, por parte da ré, de ter fixada data e turno para entrega no ato da compra, de forma que resta prejudicado o exercício deste direito. Os danos aos interesses dos consumidores, assim, seguem ocorrendo. Por isso, configurado o *periculum in mora*, requisito exigido para a concessão de tutela antecipada no art. 273, I, do Código de Processo Civil.

Assim, preenchidos os requisitos legais, urge que seja concedido imediatamente provimento judicial apto a fazer cessar a prática abusiva, com fulcro no art. 84, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor e art. 273, I, do Código de Processo Civil.

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

- a) **Seja determinado a ré que cumpra satisfatoriamente o mandamento contido no art. 1º, § 1º, da Lei Estadual nº 14.823/2012, que obriga o fornecedor de produtos e serviços a afixar em local visível aviso com o seguinte teor: "É direito de o consumidor ter o produto adquirido entregue em dia e turno preestabelecidos no ato da compra";**

- b) **a imposição de multa no valor de seiscentos mil reais para cada loja situada no Estado de Pernambuco em caso de eventual descumprimento da determinação, para que se dê efetividade ao provimento liminar, em consonância com o art. 84, § 4º, CDC. A multa deverá ser revertida ao fundo estadual do consumidor.**



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

4. DOS PEDIDOS

Finalmente, diante todo o exposto, requer-se:

- a) no mérito, a confirmação do provimento liminar;
- b) a condenação da ré ao pagamento de R\$100.000,00 (cem mil reais) a título de reparação pelos danos morais coletivos causados, valor a ser revertido ao Fundo Estadual de Defesa do Consumidor;
- c) a condenação genérica da ré a indenizar os danos 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;
- d) a citação da ré para, querendo, contestar a ação;
- e) a inversão do ônus da prova, nos termos do art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor;
- f) a produção de todas as provas em direito admitidas, inclusive juntada posterior de documentos e depoimento pessoal do representante da ré, se necessário;
- g) a publicação de edital, nos termos do art. 94 do Código de Defesa do Consumidor;
- h) a condenação da ré nos ônus sucumbenciais, exceto honorários advocatícios.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

Dá-se à causa, para fins meramente fiscais, o valor de R\$100.000,00
(cem mil reais).

Nestes termos, pede deferimento.

Recife, 3 de junho de 2014.

LILIANE DA FONSECA LIMA ROCHA

18ª Promotora de Justiça de Defesa do Consumidor da Capital

(Segue anexo Inquérito Civil contendo 149 folhas)