



**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/PE**

**VARA CÍVEL DA COMARCA DE**

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO**, por intermédio da Promotora de Justiça abaixo subscrita, com fundamento nos artigos 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** em face de **KAROLTOUR TURISMO LTDA.**, sociedade limitada, agência de viagens e operadores turísticos, com sede à Avenida Conselheiro Aguiar, nº 2775, Sala 07, Boa Viagem, Recife/PE, CEP.: 51.020-020, inscrita no CNPJ sob o nº 09.039.947/0001-80 e de **ANA CAROLINA PESSOA DE OLIVEIRA AMARAL**, brasileira, solteira, portadora do RG nº 6.109.773 SDS/PE, inscrita no CPF sob o nº 039.120.094-14, residente e domiciliada em Avenida Hélio de Castro Vasconcelos, s/n, C—05, Condomínio Aldebaran, Jardim Petropolis, Maceió/AL, CEP.: 57080-900, **RENATA LINS DE BRITO**, brasileira, divorciada, comerciante, com domiciliada à rua dos Navegantes, 2151, apt 501, Boa Viagem, Recife/PE, CEP 51020-011, pelos argumentos fáticos e jurídicos expostos a seguir.



**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

## 1. DOS FATOS

O Inquérito Civil nº 055/10-18, do Ministério Público de Pernambuco, que enseja a presente ação, originou-se a partir da representação da Sra. Vanessa Patriota da Fonseca, para apurar indícios de descumprimento de contrato de viagem por parte da Karoltour.

O Termo de Representação formulado pela Sra. Vanessa Patriota da Fonseca, acompanhada dos Srs. Alex Antunes Correia e Romero Barbosa da Fonseca, em 12 de novembro de 2010, descreve que os denunciantes, por indicação de um amigo comum, mantiveram contato com Renata Lins e Ana Carolina, “sócias” da Karoltour, e adquiriram um *kit* de viagens, cuja aquisição dava direito a viagens para qualquer país da Europa, exceto Ilhas Gregas, ou para os Estados Unidos da América. Foram fornecidos recibos pela Karoltour e informado que a qualquer tempo, após a quitação do pagamento e até o final de 2012, os denunciantes poderiam solicitar a emissão do bilhete aéreo.

Ocorre que, após o pagamento de algumas parcelas, mas antes da emissão de qualquer bilhete, os denunciantes tomaram conhecimento, através do Jornal Nacional, que a empresa e suas sócias tinham “dado um golpe na praça”. Segundo a reportagem, vários contratantes das denunciadas que estavam nos EUA lá ficaram, sem passagens de retorno, sendo informado que as sócias estavam desaparecidas. Cumpre destacar que cerca de 10 (dez) outros amigos dos denunciantes também adquiriram o kit mencionado.

Nos autos do Inquérito Civil nº 055/10-18 também constam as representações de Carlos Alberto Gueiros Júnior, Vanessa Patriota da Fonseca, Alex Antunes Correia, Romero Barbosa da Fonseca, Antônio Fernando Pedroza Monteiro, Francisco Leandro de Araújo Júnior e Luciano Paes Krause.



**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

Ante o conteúdo das representações supramencionadas, foi encaminhada cópia dos autos à Central de Inquéritos da Capital, para que fossem tomadas as medidas cabíveis.

Após reiteradas tentativas de notificação endereçadas à Ana Carolina Pessoa de Oliveira Amaral, com avisos de recebimentos devolvidos sem sucesso, e tentativas de localização de seu atual endereço no cadastro do Tribunal Regional Eleitoral, Receita Federal e até mesmo através do Núcleo de Inteligência do Ministério Público de Pernambuco, foi realizada audiência em 14 de março de 2018, dentre outras ocorridas no decorrer das investigações, na qual o irmão de Ana Carolina, Sr. Gervásio Pessoa de Oliveira Amaral, afirmou não saber onde ela se encontra e que, apesar de figurar como sócio da empresa Karoltour, nunca trabalhou nela, sendo a empresa de fato administrada por Ana Carolina Pessoa de Oliveira Amaral e Renata Lins de Brito.

Os fatos narrados pelos representantes e os demais consumidores vítimas da fraude cometida pelas sócias da Karoltour demonstram a gravidade da situação, pois estes adquiriram a contratação de um serviço que jamais foi prestado ou, no máximo, prestado de modo parcial, como ocorreu com os usuários que se encontravam nos Estados Unidos e tiveram dificuldades em retornar.

Assim, exsurge a necessidade de urgente intervenção judicial para que as demandadas, enfim, venham a ressarcir todos os danos morais e materiais causados aos consumidores que contrataram seus serviços.

Registre-se que as rés Ana Carolina Pessoa de Oliveira Amaral e Renata Lins de Brito respondem por uma ação penal pela prática de 13 crimes de estelionato, pelos mesmos fatos narrados, conforme denúncia oferecida pelo Ministério Público e cuja cópia encontra-se acostada aos autos do IC ora juntado (fls. 221 a 229).



**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

A referida ação penal corre na 1ª Vara Criminal da Capital com o nº 0101357-21.2013.8.17.0001.

## **2. DO DIREITO**

### **2.1. DA LEGITIMIDADE DO MINISTÉRIO PÚBLICO**

O artigo 129, inciso 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 artigo 170, inciso 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:*

*(...)*

*V - **defesa do consumidor**;"*

O Código de Defesa do Consumidor, regulamentando e explicitando a norma constitucional, concedeu ao Ministério Público legitimidade ativa *ad causam*



**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

para a defesa dos interesses e direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos dos consumidores. O CDC, em seu artigo 81, inciso 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, conforme dispõe o artigo 1º:

*“Art. 1º Regem-se pelas disposições desta Lei, sem prejuízo da ação popular, as ações de responsabilidade por danos morais e patrimoniais causados:*

*(...)*

*II - ao 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

Além disso, a Lei 7.347/85 legitima o *Parquet* para o ajuizamento da ação civil pública:

*“Art. 5º Têm legitimidade para propor a ação principal e a ação cautelar:*

*I - o Ministério Público;”*

Desta feita, não há nenhuma dúvida a respeito da plena legitimidade do *Parquet* para o ajuizamento da presente ação civil pública.

## **22. TEORIA DA RESPONSABILIDADE OBJETIVA: DA RESPONSABILIDADE PELO FATO DO SERVIÇO**

O consumidor tem como direito essencial a reparação dos danos por ele sofridos, objetivando um reequilíbrio da relação jurídica abalada por um ato antijurídico. Em razão da dificuldade sofrida pelos consumidores em provar a culpa do agente, adotou-se com o Código de Defesa do Consumidor a regra da responsabilidade objetiva. A partir do CDC, então, o consumidor que sofrer um dano tem apenas que provar o dano, a utilização do produto ou serviço e o nexo de causalidade. O Código de Defesa do Consumidor tem como um princípio fundamental a vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo, conforme determina o art. 4º, I do CDC. A vulnerabilidade do consumidor vem de práticas abusivas do fornecedor, que constitui no oferecimento de produtos e serviços sem a observância dos princípios gerais das relações de consumo.



**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

Considerando a vulnerabilidade do consumidor na relação de consumo, entende-se necessária a sua proteção, sendo uma das formas encontradas pelo legislador para protegê-lo a adoção da Teoria da Responsabilidade Civil Objetiva como regra geral no Direito do Consumidor. Assim, o fornecedor terá que arcar com eventuais danos morais ou materiais que o consumidor venha a sofrer em razão da relação de consumo existente entre eles, conforme estabelece os arts. 12 e 14 do Código de Defesa do Consumidor, que dispõem:

*“Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.”*

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

Conforme os citados dispositivos, a regra nas relações de consumo é a responsabilidade objetiva, não havendo a necessidade do consumidor provar a culpa do fornecedor. A obrigação do fornecedor em ressarcir os danos sofridos pelo consumidor aparece como consequência do nexo causal entre o proceder do agente e o dano resultante. Este é um ônus que o fornecedor de serviços ou produtos têm que aceitar para que possa desenvolver atividades de risco. A teoria da responsabilidade civil objetiva prescinde de culpa e possui como elementos apenas o



**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

dano e o nexo de causalidade. O dever de reparar se dá em relação às atividades desenvolvidas pelo agente. Desta forma, a teoria confere certeza à reparação do dano, já que atende ao próprio resultado danoso da ação.

### **2.3 DA DESCONSIDERAÇÃO DA PERSONALIDADE JURÍDICA NO ÂMBITO DO DIREITO DO CONSUMIDOR**

A teoria da desconsideração da personalidade jurídica foi disposta, no Código de Defesa do Consumidor, dentro do Título I, "Dos Direitos do Consumidor", em seu Capítulo IV que versa "Da Qualidade de Produtos e Serviços, da Prevenção e da Reparação dos Danos", Seção V, artigo 28, que assim dispõe:

*"Art. 28. O juiz poderá desconsiderar a personalidade jurídica da sociedade quando, em detrimento do consumidor, houver abuso de direito, excesso de poder, infração da lei, fato ou ato ilícito ou violação dos estatutos ou contrato social. **A desconsideração também será efetivada quando houver falência, estado de insolvência, encerramento ou inatividade da pessoa jurídica provocados por má administração.***

(...)

*§5º. Também poderá ser desconsiderada a pessoa jurídica sempre que sua personalidade for, de alguma forma, obstáculo ao ressarcimento de prejuízos causados aos consumidores.*

Sendo assim, o entendimento trazido no CDC amplia o rol de aplicação da teoria, abarcando em seu conceito, hipóteses em que há responsabilidade pessoal de integrantes de sociedades, bem como responsabilidade subsidiária e solidária entre grupos de empresas. Tal dispositivo visa proteger o 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

assegurando-lhe livre acesso aos bens patrimoniais dos administradores sempre que o direito subjetivo de crédito resultar de quaisquer das práticas abusivas nele arroladas.

Conforme fora oportunamente exposto, as denunciadas Ana Carolina Pessoa de Oliveira Amaral e Renata Lins de Brito eram administradoras da empresa Karoltour. **Apesar de constar no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ) como “ativa”, a Karoltour encontra-se, de fato, com suas atividades empresariais encerradas, sendo cabível perfeitamente a teoria da desconsideração da personalidade jurídica para a responsabilização de suas administradoras, face a má administração da empresa em detrimento dos consumidores que contrataram seus serviços.**

## **2.5. DOS DANOS MORAIS COLETIVOS**

A possibilidade de reparação de dano moral coletivo é garantida como direito básico do consumidor pelo próprio Código de Defesa do Consumidor:

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

*VI – **a efetiva proteção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;***

*VII – o acesso aos órgãos judiciários e administrativos, com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos."*

Neste sentido, a Ação Civil Pública é meio hábil para a busca da reparação a danos coletivos de natureza moral, conforme expressa disposição da Lei 7.347/85:



**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. 1º Regem-se pelas disposições desta lei, sem prejuízo da ação popular, as **ações de responsabilidade por danos morais e patrimoniais** causados:*

*(...)*

***II – ao consumidor"***

A respeito do dano moral coletivo, ensina Leonardo Roscoe Bessa, em artigo dedicado especificamente ao tema, que:

*"Além de condenação pelos danos materiais causados ao meio ambiente, consumidor ou a qualquer outro interesse difuso ou coletivo, destacou, a nova redação do art. 1º, a responsabilidade por dano moral em decorrência de violação de tais direitos, tudo com o propósito de conferir-lhes proteção diferenciada." (Dano moral coletivo. In: Revista de Direito do Consumidor nº 59/2006).*

Assim, a concepção do dano moral coletivo não pode estar presa ao modelo teórico da responsabilidade civil privada, de relações intersubjetivas unipessoais. Trata-se, neste momento, de uma nova gama de direitos, difusos e coletivos, necessitando-se, pois, uma nova forma de tutela.

A disciplina do dano moral coletivo se aproxima do direito penal, especificamente de sua **finalidade preventiva**, ou seja, no sentido de prevenir novas lesões a direitos metaindividuais. **A reparação do dano moral coletivo, portanto, detém função híbrida, punitiva e preventiva.**

O Superior Tribunal de Justiça, a respeito dos danos morais coletivos, posiciona-se nos termos seguintes:



**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

*“RECURSO ESPECIAL - DANO MORAL COLETIVO - CABIMENTO - ARTIGO 6º, VI, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - REQUISITOS - RAZOÁVEL SIGNIFICÂNCIA E REPULSA SOCIAL - OCORRÊNCIA, NA ESPÉCIE - CONSUMIDORES COM DIFICULDADE DE LOCOMOÇÃO - EXIGÊNCIA DE SUBIR LANCES DE ESCADAS PARA ATENDIMENTO - MEDIDA DESPROPORCIONAL E DESGASTANTE - INDENIZAÇÃO - FIXAÇÃO PROPORCIONAL - DIVERGÊNCIA JURISPRUDENCIAL - AUSÊNCIA DE DEMONSTRAÇÃO - RECURSO ESPECIAL IMPROVIDO.*

*I - A dicção do artigo 6º, VI, do Código de Defesa do Consumidor é clara ao possibilitar o cabimento de indenização por danos morais aos consumidores, tanto de ordem individual quanto coletivamente.*

*II - Todavia, não é qualquer atentado aos interesses dos consumidores que pode acarretar dano moral difuso. É preciso que o fato transgressor seja de razoável significância e desborde os limites da tolerabilidade. Ele deve ser grave o suficiente para produzir verdadeiros sofrimentos, inquietude social e alterações relevantes na ordem extrapatrimonial coletiva. Ocorrência, na espécie(...)”*

(REsp nº 1221576/RJ, Rel. Min. Massami Uyeda)

No presente caso, é evidente a ocorrência de dano moral coletivo, devido à não prestação do serviço de turismo contratado e diante do não cumprimento das cláusulas contratuais estabelecidas, trazendo aos consumidores danos materiais e morais em decorrência da expectativa quanto à fruição do serviço.



**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

Desta feita, configura-se plenamente o dano moral coletivo, já que a conduta ilícita das rés é atentatória a diversos direitos e valores compartilhados por toda a coletividade – a dignidade humana, a boa-fé contratual, dentre outras.

**Por isso, é imperiosa a necessidade de condenação das rés ao pagamento de indenização pelos danos morais coletivos causados em montante apto a, além de reparar os danos, desestimulá-las à prática de ilicitudes desta natureza.**

## **2.6. DA AUDIÊNCIA PRÉVIA DE CONCILIAÇÃO**

O Código de Processo Civil, em seu art. 319, inciso VII, contempla a audiência de conciliação ou de mediação no limiar do processo, que visa a estimular a autocomposição em fase processual:

*Art. 319. “A petição inicial indicará:*

*(...)*

*VII - a opção do autor pela realização ou não de audiência de conciliação ou de mediação.”*

Dessa forma, faz se necessário o autor se manifestar quanto a realização ou não da referida audiência.

Perante a gravidade dos fatos narrados, constata-se que a postura da demandada não possui *animus* de promover uma autocomposição do conflito. **Portanto, esta Promotoria de Justiça opta pela não realização da audiência prévia.**



**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

## DOS PEDIDOS

Diante do exposto, requer-se:

- a) a condenação das rés à restituição imediata dos valores pagos por cada consumidor contratante dos serviços das demandadas, sem prejuízo das correções monetárias, multas e demais valores a serem fixados por este Juízo;
- b) sejam bloqueados quantos bens forem necessários das representantes legais da empresa demandada, a fim de ressarcir os valores pagos por cada consumidor contratante de seus serviços, levando em conta a desconsideração da personalidade jurídica da empresa demandada, conforme disposto no CDC;
- c) a condenação das rés a dar ampla divulgação do conteúdo da sentença, por meio de divulgação nos jornais de grande circulação no estado de Pernambuco. Por descumprimento dessa ordem, seja cominada multa diária no valor de R\$30.000,00 (trinta mil reais), a ser revertida ao Fundo Estadual do Consumidor.
- d) a condenação das rés a reparar os danos morais coletivos causados, em valor a ser arbitrado pelo MM. Juízo, a ser revertido ao Fundo Estadual de Defesa do Consumidor;
- e) a condenação genérica das rés a indenizar os danos morais e materiais individualmente sofridos pelos consumidores, em *quantum* a ser fixado em posterior fase de liquidação individual, nos termos do artigo 95 c/c artigo 97, ambos do Código de Defesa do Consumidor;
- f) a citação das rés para, querendo, contestar a ação;



**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

g) a inversão do ônus da prova, nos termos do artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor;

h) a produção de todas as provas em direito admitidas, inclusive a imediata juntada do Inquérito Civil nº 055/10-18, sem prejuízo da possibilidade de posterior juntada de outros documentos e depoimento pessoal da ré, se necessário;

i) a publicação de edital, nos termos do artigo 94 do Código de Defesa do Consumidor;

j) a condenação das rés nos ônus sucumbenciais, exceto honorários advocatícios;

l) a procedência integral de todos os pedidos.

Para efeitos meramente fiscais, atribui-se à causa o valor de R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais).

Pede e espera deferimento.

Recife, 15 de junho de 2018.

**LILIANE DA FONSECA LIMA ROCHA**

*18ª Promotora de Justiça de Defesa do Consumidor da Capital*