



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO -FORO CENTRAL CÍVEL
11ª VARA CÍVEL
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, 13º ANDAR - SALAS Nº 1322/1324, CENTRO -
CEP 01501-900, FONE: 2171-6116/6578-, SÃO PAULO-SP - E-MAIL:
SP11CV@TJSP.JUS.BR

C O N C L U S Ã O

Em 14 de outubro de 2019 faço estes autos conclusos ao(à) MM(a). Juiz(a) de Direito Dr(a).
Christopher Alexander Roisin. Eu _____ (Escrevente Judiciário), subscrevi.

S E N T E N Ç A

Processo nº: **1001216-09.2019.8.26.0100**

Classe – Assunto: **Procedimento Comum Cível - Práticas Abusivas**

Requerente: **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Requerido: **[REDAÇÃO]**

Justiça Gratuita

Vistos.

O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO

PAULO propôs *AÇÃO CIVIL PÚBLICA* em face de **[REDAÇÃO]**, qualificados, alegando, em suma, que, após ofício expedido pelo MM. Juízo de Santo André, instaurou inquérito civil de nº 14.711.1457/2013 para investigar conduta da ré, consistente em outorga de assinatura gratuita e brinde mediante pagamento de taxa de expediente que, na verdade, é o valor da anuidade. Diz que apurou que a ré orienta seus representantes comerciais a abordar os consumidores, de forma abrupta e insistente, em locais de grande circulação, com promessas falsas para a adesão a assinaturas de revistas, inclusive com o falso comprometimento de que valores seriam destinados a caridade ou entrega de brindes. Afirma que, durante as abordagens, o consumidor sobre carregado de informações acabava por adquirir a assinatura dos produtos da ré. Diz que os consumidores eram informados de que os valores pagos eram destinados apenas ao pagamento da postagem dos produtos junto aos correios, entretanto, a informação é falsa, pois, em diligência, constatou que o valor cobrado pela entrega de exemplares não ultrapassava 12% do valor cobrado pela demandada, sendo que o montante era destinado para pagamento de seus produtos. Narra que, após conseguir a assinatura, os consumidores se deparavam com cobranças muito superiores ao que lhes fora informado durante a abordagem e que muitos não teriam chegado a realizar a contratação, mas foram cobrados. Afirma que a conduta da ré é padronizada e prolifera lesados por todo o território nacional. Diz que a ré alega que,


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO -FORO CENTRAL CÍVEL
11ª VARA CÍVEL
**PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, 13º ANDAR - SALAS Nº 1322/1324, CENTRO -
CEP 01501-900, FONE: 2171-6116/6578-, SÃO PAULO-SP - E-MAIL:
SP11CV@TJSP.JUS.BR**

se existem falhas, foram promovidas por terceirizados que contrata para a prospecção de clientes. Descreve tentativa infrutífera de realização de Termo de Ajustamento de Conduta. Assim, sustenta:

i) violação ao dever de informar do fornecedor (art. 6º, inc. III, CDC); ii) a ocorrência de prática abusiva por prevalência da franqueza ou ignorância do consumidor, além de métodos comerciais desleais (art. 39, inc. IV, CDC e art. 6º, inc. IV, CDC); e iii) exigência de vantagem excessiva (art. 39, inc. V, CDC). Pugna pela condenação da ré a indenização por danos morais coletivos no montante de R\$ 1.500.000,00 e danos individuais a consumidores lesados, bem como, em obrigações de fazer e não fazer para cessar as práticas abusivas. Juntou documentos (fls. 52/4452).

Tutela antecipada foi deferida (fls. 4453/4458). Sobrevieram embargos de declaração (fls. 4479/4482), parcialmente acolhidos (fls. 4483/4486). Seguiu-se agravo de instrumento pela ré (fls. 4501/4704), com efeito suspensivo (fls. 4707), e ao final provido para revogar a tutela (fls. 6238/6247). Também houve agravo de instrumento pelo autor (fls. 4721/4722), que juntou novos documentos (fls. 4723/4979), sendo o seu recurso julgado prejudicado pelo julgamento do primeiro (fls. 5347/5351).

Foi noticiada a continuidade das práticas abusivas pelo autor (fls. 5008/5087).

Citada a ré por seu comparecimento espontâneo ao fazer-se representar nos autos (fls. 4501/4704), ofertou resposta na forma de contestação (fls. 5092/5136), acompanhada de documentos (fls. 5137/5140), alegando, em preliminar, ilegitimidade ativa e incompetência absoluta e, no mérito, que tomou todas as medidas para cessar as condutas abusivas. Narra que tomou medidas para obrigar os terceirizados responsáveis pelas vendas a informar os clientes de forma adequada sobre as condições da assinatura, em que foi elaborado contrato com todas as informações necessárias para o consumidor; alterou as máquinas de cartão para garantir o conhecimento do assinante do valor total da transação e parcelas; a criação de um termo em apartado com as condições de cada contratação realizada e a utilização de faixas nos locais de venda explicitando as condições de assinatura. Sobre a forma de abordagem, diz que há muito não é praticada e que tomou as seguintes medidas para garantir sua cessação: substituiu as terceirizadas



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO -FORO CENTRAL CÍVEL
11ª VARA CÍVEL
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, 13º ANDAR - SALAS Nº 1322/1324, CENTRO -
CEP 01501-900, FONE: 2171-6116/6578-, SÃO PAULO-SP - E-MAIL:
SP11CV@TJSP.JUS.BR

responsáveis pela prospecção de clientes, estipulou cláusula contratual com elas para penalizar as condutas consideradas abusivas; as orientou quanto a correta abordagem do público e estabeleceu forte sistema de fiscalização sobre as contratadas. Deste modo, alega que não houve recalcitrância de sua parte, sendo descabida as alegações do autor. Nega a possibilidade de indenização em danos morais coletivos, bem como, o despropósito de uma punição, tendo em vista as medidas já adotadas pela ré. Nega a repetição do indébito por ausência de má-fé nas cobranças realizadas. Ainda, afirma que procedeu com o cancelamento imediato de todas assinaturas com reclamações e realizou a devolução integral dos valores. Por fim, afirma impossibilidade de publicação da sentença a ser proferida nestes autos por violação da liberdade de imprensa.

Houve réplica (fls. 5215/5241).

As partes convencionaram a suspensão do feito por 40 dias (fls. 5264 e 5265/5266), o que foi homologado (fl. 5270) e prorrogado (fls. 5307/5308; 5314 e 5316).

Comunicado o fim do prazo sem acordo (fls. 5319/5320), as partes foram instadas a indicar provas (fl. 5321); a ré requereu produção de prova oral (fls. 5326/5328) e o Ministério Público as desejou documentais (fls. 5360/5364), juntando novos documentos (fls. 5635/6234 e 6249/6328), com oportunização de contraditório à ré (fls. 6329; 6331/6336 e 6341/6343).

É O RELATÓRIO.

FUNDAMENTO E DECIDO.

O processo em questão comporta o julgamento antecipado, nos termos do artigo 355, inciso I do Código de Processo Civil, haja vista que a questão controvertida nos autos é meramente de direito, mostrando-se, por outro lado, suficiente a prova documental produzida, para dirimir as questões de fato suscitadas, de modo que desnecessário se faz designar audiência de instrução e julgamento para a produção de novas provas.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO PAULO -FORO CENTRAL CÍVEL

11ª VARA CÍVEL

PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, 13º ANDAR - SALAS Nº 1322/1324, CENTRO -
CEP 01501-900, FONE: 2171-6116/6578-, SÃO PAULO-SP - E-MAIL:
SP11CV@TJSP.JUS.BR

Ademais, o Excelso Supremo Tribunal Federal já de há muito se posicionou no sentido de que a necessidade de produção de prova em audiência há de ficar evidenciada para que o julgamento antecipado da lide implique em cerceamento de defesa. A antecipação é legítima se os aspectos decisivos da causa estão suficientemente líquidos para embasar o convencimento do magistrado (RTJ 115/789).

As provas produzidas nos autos não necessitam de outras para o justo deslinde da questão, nem deixam margem de dúvida. Por outro lado, "o julgamento antecipado da lide, por si só, não caracteriza cerceamento de defesa, já que cabe ao magistrado apreciar livremente as provas dos autos, indeferindo aquelas que considere inúteis ou meramente protelatórias" (STJ.- 3ª Turma, Resp 251.038/SP, j. 18.02.2003 , Rel. Min. Castro Filho).

Sobre o tema, já se manifestou inúmeras vezes o Colendo Superior Tribunal de Justiça, no exercício de sua competência constitucional de Corte uniformizadora da interpretação de lei federal:

“AGRAVO REGIMENTAL - AGRAVO DE
INSTRUMENTO - AÇÃO MONITÓRIA - CHEQUES
PRESCRITOS - PRODUÇÃO DE PROVA -
CERCEAMENTO DE DEFESA - REEXAME DO
CONJUNTO FÁTICO-PROBATÓRIO -
IMPOSSIBILIDADE - SÚMULA 7/STJ - CAUSA
DEBENDI - PROVA - DESNECESSIDADE - DECISÃO
AGRAVADA MANTIDA - IMPROVIMENTO. I - Sendo o
magistrado o destinatário da prova, e a ele cabe decidir sobre
o necessário à formação do próprio convencimento. Desse
modo, a apuração da suficiência dos elementos probatórios
que justificaram o indeferimento do pedido de produção de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO PAULO -FORO CENTRAL CÍVEL

11ª VARA CÍVEL

PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, 13º ANDAR - SALAS Nº 1322/1324, CENTRO -
CEP 01501-900, FONE: 2171-6116/6578-, SÃO PAULO-SP - E-MAIL:
SP11CV@TJSP.JUS.BR

provas demanda reexame do conjunto fático-probatório, providência vedada pela Súmula 7/STJ. II - O Acórdão recorrido está em consonância com a jurisprudência desta Corte, no sentido de que é desnecessário que o credor comprove a causa debendi do cheque prescrito que instrui a ação monitória. III - O Agravo não trouxe nenhum argumento novo capaz de modificar a conclusão alvitrada, a qual se mantém por seus próprios fundamentos. Agravo Regimental improvido. (AgRg no Ag 1376537/SC, Rel. Ministro Sidnei Beneti, Terceira Turma, julgado em 17/03/2011, DJe 30/03/2011).

“AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO DE INSTRUMENTO. RESOLUÇÃO DE CONTRATO.

INEXECUÇÃO NÃO DEMONSTRADA. PROVA NÃO PRODUZIDA. DESNECESSIDADE. LIVRE CONVENCIMENTO DO JUIZ. CERCEAMENTO DE DEFESA. SÚMULA 07/STJ. 1. Não configura o cerceamento de defesa o julgamento da causa sem a produção de prova testemunhal ou pericial requerida. Hão de ser levados em consideração o princípio da livre admissibilidade da prova e do livre convencimento do juiz, que, nos termos do art. 130 do Código de Processo Civil, permitem ao julgador determinar as provas que entende necessárias à instrução do processo, bem como o indeferimento daquelas que considerar inúteis ou protelatórias. Revisão vedada pela Súmula 7 do STJ. 2. Tendo a Corte de origem firmado a compreensão no sentido de que existiriam nos autos provas suficientes para o



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO PAULO -FORO CENTRAL CÍVEL

11ª VARA CÍVEL

PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, 13º ANDAR - SALAS Nº 1322/1324, CENTRO -
CEP 01501-900, FONE: 2171-6116/6578-, SÃO PAULO-SP - E-MAIL:
SP11CV@TJSP.JUS.BR

deslinde da controvérsia, rever tal posicionamento demandaria o reexame do conjunto probatório dos autos. Incidência da Súmula 7/STJ. 3. Agravo regimental não provido.” (AgRg no Ag 1350955/DF, Rel. Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 18/10/2011, DJe 04/11/2011).

“PROCESSUAL CIVIL. EMBARGOS Á EXECUÇÃO DE TÍTULO CAMBIAL. JULGAMENTO ANTECIPADO DA LIDE. INDEFERIMENTO DE PRODUÇÃO DE PROVA CERCEAMENTO DE DEFESA NÃO CARACTERIZADO.

I - Para que se tenha por caracterizado o cerceamento de defesa, em decorrência do indeferimento de pedido de produção de prova, faz-se necessário que, confrontada a prova requerida com os demais elementos de convicção carreados aos autos, essa não só apresente capacidade potencial de demonstrar o fato alegado, como também o conhecimento desse fato se mostre indispensável à solução da controvérsia, sem o que fica legitimado o julgamento antecipado da lide, nos termos do artigo 330, I, do Código de Processo Civil.” (STJ-SP- 3 a Turma, Resp 251.038 - Edcl no AgRg , Rel. Min. Castro Filho)

“PROCESSO CIVIL - CERCEAMENTO DE DEFESA - INEXISTÊNCIA - RECURSO DESPROVIDO - Afigurando-se irrelevante à solução da controvérsia a produção da prova requerida, não se configura o alegado cerceamento de defesa.”

(STJ - AGA 228.946 - SP - 4ª Turma Rel. Min. Sálvio de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO -FORO CENTRAL CÍVEL
11ª VARA CÍVEL
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, 13º ANDAR - SALAS Nº 1322/1324, CENTRO -
CEP 01501-900, FONE: 2171-6116/6578-, SÃO PAULO-SP - E-MAIL:
SP11CV@TJSP.JUS.BR

Figueiredo Teixeira - DJU 23.10.2000 - p.143). No mesmo sentido: AgRg no AREsp 1.549/MG, Rel. Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 20/09/2011, DJe 23/09/2011; e AgRg no Ag 1308476/SP, Rel. Ministra Maria Isabel Gallotti, Quarta Turma, julgado em 14/06/2011, DJe 20/06/2011.

A mesma orientação é afirmada pelo Egrégio Tribunal de Justiça Paulista:

"O Juiz somente está obrigado a abrir a fase instrutória se, para o seu convencimento, permaneceram os fatos controvertidos, pertinentes e relevantes, passíveis de prova testemunhal ou pericial" (JUTACSP - Lex 140/285, Rel. Des. Boris Kauffman), o que inoce no caso concreto.

Impertinente a produção de prova oral para comprovar que a ré tomou iniciativas para evitar os abusos, porque ineficazes dada a continuidade e profusão das reclamações dos consumidores.

Deste modo, concede-se a premissa lógica de que os treinamentos ocorreram, bem como, seu teor no sentido de evitar os abusos, considerando suficientemente provado com a documentação trazida aos autos, nos termos do inciso I, do artigo 443 do Código de Processo Civil:

"Art. 443. O juiz indeferirá a inquirição de testemunhas sobre fatos:

I - já provados por documento ou confissão da parte;

II - que só por documento ou por exame pericial puderem ser provados.” [g.n.]



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO -FORO CENTRAL CÍVEL
11ª VARA CÍVEL
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, 13º ANDAR - SALAS Nº 1322/1324, CENTRO -
CEP 01501-900, FONE: 2171-6116/6578-, SÃO PAULO-SP - E-MAIL:
SP11CV@TJSP.JUS.BR

A premissa, contudo, não altera os fatos comprovados no processo de ineeficiência das posturas adotadas.

Não há que se falar em incompetência absoluta deste juízo ou ilegitimidade ativa do Ministério Público Estadual para propor a demanda, uma vez que não se verifica interesse da União capaz de deslocar a competência para a Justiça Federal, sendo irrelevante o fato da ré ser cessionária de espaços da União, na medida em que se discute sua conduta em quanto agente econômico (fornecedor), sem nenhuma relação com os espaços concedidos pelo ente público.

Embora esta ação não se submeta à recuperação judicial, na medida em que foi proposta posteriormente ao deferimento do plano e seu encerramento, sem recurso com efeito suspensivo (fls. 5137/5138), a alegação de incompetência deste juízo pela existência de processo de recuperação judicial é fulminada pela disposição constante do §1º, do artigo 6º, da Lei de nº 11.101 de 9 de fevereiro de 2005 que determina o processamento da demanda ilíquida:

“Art. 6º A decretação da falência ou o deferimento do processamento da recuperação judicial suspende o curso da prescrição e de todas as ações e execuções em face do devedor, inclusive aquelas dos credores particulares do sócio solidário.

§1º Terá prosseguimento no juízo no qual estiver se processando a ação que demandar quantia ilíquida.”

[g.n]

Ainda, saliente-se que não há pretensão de interrupção das atividades da ré, a não ser das abusivas, o que torna toda a argumentação neste sentido teratológica, inclusive porque ao ilícito ninguém é permitido.

No mérito, os pedidos são parcialmente procedentes.

São fatos incontrovertíveis no processo (art. 374, II e III do



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO PAULO -FORO CENTRAL CÍVEL

11ª VARA CÍVEL

PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, 13º ANDAR - SALAS Nº 1322/1324, CENTRO -
CEP 01501-900, FONE: 2171-6116/6578-, SÃO PAULO-SP - E-MAIL:
SP11CV@TJSP.JUS.BR

CPC): i) a identificação de práticas abusivas por parte da ré pelo Ministério Público Estadual em 2013 e instauração do inquérito 14.711.1457/2013 (fls. 52/1469) e apensos (fls. 1471/4452), consubstanciadas nas seguintes condutas: abordagem abrupta e insistente, muitas vezes com pretextos filantrópicos ou acompanhada de brindes, no intuito de realizar vendas de maneira forçada, a falsa oferta de assinatura gratuita, em que haveria apenas a cobrança dos custos postais e a cobrança de valores além do avençado durante a abordagem; ii) as tratativas infrutíferas para a formação de um Termo de Ajustamento de Conduta durante o trâmite do inquérito; iii) a substituição das empresas terceirizadas responsáveis pela abordagem entre 2015 e 2018 e, concomitantemente, com a inserção de cláusula para punir eventuais abusos, por iniciativa da ré, em decorrência das reclamações; iv) a inclusão de avisos no termo de adesão e elaboração de declaração em apartado no intuito de esclarecer o consumidor de todas as condições da proposta promocional; v) a inserção de espaço no termo de adesão para anexar o comprovante da transação via cartão de crédito e alteração dos terminais de adquirência para que exibam o valor total da proposta e suas parcelas; vi) a instalação de peças publicitárias nos locais onde ocorrem as abordagens com aviso sobre as condições da oferta; vii) o aumento do número de reclamações nos últimos anos; e ix) a ocorrência de denúncias recentes de continuidade dessas práticas.

Mantêm-se como questões processuais: i) a continuidade das práticas abusivas pela ré, mesmo após a intervenção da Promotoria de Justiça; ii) a eficácia das medidas tomadas pela ré para evitar tais práticas por seus prepostos; iii) a existência e quantificação dos danos morais coletivos; iv) a má-fé da conduta da ré, a ensejar a condenação genérica de repetição dos valores cobrados como danos materiais para oportuna liquidação individual; e v) a caracterização de danos morais individuais dos consumidores enganados pelas práticas abusivas em pedido genérico para oportuna liquidação individual.

De toda a defesa da ré, o que salta aos olhos é o fato da contestação não negar a existência de práticas abusivas - que se espera de uma empresa séria, de um jogador econômico probo no exercício da mercancia. Formula verdadeira defesa indireta de mérito, ora afirmando que os fatos relatados são antigos e que não correspondem a atual realidade; ora alegando que tomou todas as medidas ao seu alcance,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO -FORO CENTRAL CÍVEL
11ª VARA CÍVEL
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, 13º ANDAR - SALAS Nº 1322/1324, CENTRO -
CEP 01501-900, FONE: 2171-6116/6578-, SÃO PAULO-SP - E-MAIL:
SP11CV@TJSP.JUS.BR

com o fim de afastar qualquer condenação. Todavia sua narrativa é insuficiente. É retórica não lastreada em provas, fartas em comprovar o contrário.

Primeiramente, destaque-se que são irrelevantes as medidas tomadas pela ré no intuito de evitar as práticas ou puni-las, uma vez que, como fornecedora, é responsável por garantir que nenhuma prática abusiva ocorra, quanto mais de forma generalizada. Igualmente é irrelevante que a ré tenha promovido a devolução dos valores pagos após as reclamações dos consumidores, já que apenas cumpre seu dever de ressarcir aqueles que contrataram sob práticas abusivas, e não afasta a gravidade de suas condutas e da perpetuação das práticas ilícitas.

Aparentemente, a editora adota a linha argumentativa de que não teria controle sobre os abusos aventados nesta ação e que, apesar de seus esforços, não logra êxito em impedir as violações do Código de Defesa do Consumidor. Em certas passagens de seus arrazoados, chega a assumir assustadora postura passiva, aguardando orientações quanto às medidas a serem tomadas, e em outras, afirma que o impedimento das práticas abusivas, obstaria o funcionamento de seu negócio (*pasmem*), ferindo a livre iniciativa, o que é absurdo. A argumentação é risível.

A ré não pode ser passiva às práticas de seus prepostos. Sua conduta deve ser ativa, imediata e, principalmente, efetiva, eficaz, eficiente, independentemente dos óbices que encontre, relativos a eventual restrição publicitária decorrente de lei ou de ato da administração pública.

Nesta ordem de ideias, descarta-se toda a argumentação da ré no sentido de se isentar das condutas pelas soluções tomadas, na medida em que restou demonstrada a ocorrência generalizada dos abusos, revelando-se, portanto, que as medidas foram ineficazes ou não foram suficientemente implementadas. Em qualquer caso, o ilícito prosseguiu e prossegue.

Desse modo, passa-se à análise da contemporaneidade e profusão das práticas abusivas, nos termos das provas lastreadas aos autos.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO PAULO -FORO CENTRAL CÍVEL

11ª VARA CÍVEL

PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, 13º ANDAR - SALAS Nº 1322/1324, CENTRO -
CEP 01501-900, FONE: 2171-6116/6578-, SÃO PAULO-SP - E-MAIL:
SP11CV@TJSP.JUS.BR

De início, ressalte-se o exemplar trabalho do PROCON de Goiás (fls. 4983/5005 e 5161/5186), em ação fiscalizatória ocorrida em 31.01.2019 no aeroporto de Goiânia, onde constatou as práticas abusivas com fotos e, principalmente, colheu o depoimento de dois consumidores abordados:

“(...) os Fiscais presenciaram funcionários da empresa abordando diversos consumidores, dentre esses o Sr. Jair Vieira de Araújo e sua esposa, sra. Helena, os quais confirmaram aos Agentes Fiscais do PROCON Goiás que ao serem abordados, foram informados que se tratava de uma campanha de incentivo a leitura, e que as revistas e mala seriam gratuitas, sendo que os consumidores somente estariam arcando com os custos de correios. (...)"
(fl. 4985)

Ora, os consumidores narram justamente as práticas apontadas na inicial. Quando ao mesmo episódio, saliente-se que no auto de infração que dele decorreu (fl. 4984), registrou-se a cobrança, em 12 parcelas mensais, da quantia de R\$ 79,90, o que soma um total de R\$ 958,80. O fato fulmina toda a argumentação da ré quanto à colocação de avisos e faixas, na medida em que, ainda que hajam ou houvessem, foram insuficientes para afastar a conduta predatória e enganadora dos vendedores. Brinde um pouco caro esse.

Ressalte-se que estes fatos foram constatados em data posterior ao deferimento da tutela antecipada e ao comparecimento da ré nestes autos, ocorrido em 28.01.2019 (fls. 4501/4502), ou seja, a ré tinha total ciência da matéria aqui discutida e já havia tomado as medidas que considerava suficientes para impedir tal prática ilícita.

Também houve diligência efetuada pelo Ministério Público do Estado de São Paulo no Aeroporto de Guarulhos aos 21.08.2017 (fls. 1032/1034). Nesta, identificou-se que a abordagem a clientes se dava com o oferecimento de assinaturas gratuitas, além de mala de brinde, com o pagamento exclusivo do envio pelos correios no



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO PAULO -FORO CENTRAL CÍVEL

11ª VARA CÍVEL

PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, 13º ANDAR - SALAS Nº 1322/1324, CENTRO -
CEP 01501-900, FONE: 2171-6116/6578-, SÃO PAULO-SP - E-MAIL:
SP11CV@TJSP.JUS.BR

valor de 12 (doze) parcelas de R\$ 59,90 (cinquenta e nove reais e noventa centavos). Nas fotos anexas ao relatório da ação, não é possível visualizar nenhuma das iniciativas de comunicação ao consumidor aventadas pela ré como solução mágica para as práticas abusivas. Ainda, aos 12.02.2019, o PROCON-ES em ação no aeroporto de Vitória (fl. 5144) encontrou o estabelecimento da ré fechado, sem nenhuma comunicação informativa ao consumidor.

E a conduta não foi isolada. Junto ao portal *Reclame Aqui* foram feitas inúmeras reclamações específicas sobre estas práticas (fls. 5009/5087; 5931/5966 e 5972/6013), em que, somente nos documentos juntados aos 15.02.2019, referentes aos meses de janeiro e fevereiro deste ano, vieram reclamações de: Guarulhos/SP (fls. 5023/5025; 5026/5029; 5030/5033; 5038/5041; 5073/5076 e 5077/5080), Fortaleza/CE (fls. 5053/5056), Vitória/ES (fls. 5045/5048), Natal/RN (fls. 5009/5010), Manaus/AM (fls. 5013/5016) e Porto Alegre/RS (fls. 5017/5019; 5034/5037 e 5049/5052).

As reclamações chamam a atenção pela coincidência com os fatos descritos nesta demanda:

“No dia 05 de fevereiro de 2019, fomos abordados no Aeroporto Salgado Filho em Porto Alegre por uma pessoa dizendo que os cartões de crédito Visa e Mastercard estavam dando uma mala de viagem para os clientes. Esse brinde era em função da anuidade que era paga para esses cartões. Depois de escolhida a mala, tivemos que dar o nosso cartão de crédito para fazer o registro do brinde. Depois de começarem a fazer o cadastro, a vendedora apresenta a assinatura da revista para que a mala seja concedida. No momento não nos demos conta do ocorrido e fizemos a assinatura. Me senti totalmente enganada por essa ocorrência. Primeiro, não tinha nada a ver com os cartões Visa e Master, era uma venda de revista. O pior ainda é me deparar com o fato de que no site, o valor da assinatura da revista é muito



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO PAULO -FORO CENTRAL CÍVEL

11ª VARA CÍVEL

PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, 13º ANDAR - SALAS Nº 1322/1324, CENTRO -
CEP 01501-900, FONE: 2171-6116/6578-, SÃO PAULO-SP - E-MAIL:
SP11CV@TJSP.JUS.BR

inferior ao que nos venderam. Assinei no contrato o valor de 12 x 59,90 (3 anos).

No site a mesma revista está por 5 x 11,60 (1 ano). QUERO O CANCELAMENTO DESTE CONTRATO.” (fls. 5017).

“No dia 07/02/19 estava no aeroporto de Guarulhos quando fui abordado por uma moça dizendo que se eu tivesse um cartão da bandeira mastercard, Automaticamente ganharia Uma mala aí ela me pediu para ver o cartão aí mostrei ela já foi mandando eu escolher uma mala aí depois ela me mandou escolher 3 temas de revista escolhi aí ele já foi passando meu cartão na maquina perguntei o por que ela disse q iria comprar uma taxa de 39 dos correios no outro dia fui fazer uma compra deu que não tava com limite fui verificar ela cobrou 480 reais dividido em 12 X isso é um absurdo ainda usam o nome da mastercard que nunca tive problemas eu quero meu estorno do meu cartão e o case lamento total de todos os serviços me senti [Editado pelo Reclame Aqui] se não obter meu reembolso irei fazer um boletim de ocorrência ou no Procon postar em redes sociais para que ninguém caia neste [Editado pelo Reclame Aqui] mais pois fiquei na mão com meu cartão eu precisava alugar um carro não consegui porque ela usou meu limite que estava reservado para isto” (fl. 5023).

Além destas, existem outras reclamações no portal juntadas às fls. 5931/5966 e 5972/6013, todas com teor semelhante, com poucas alterações em valores, menção à campanha cultural, cobrança somente da taxa de correios, brindes, entre outros detalhes, mas todas denotam grave insatisfação do consumidor entre o que lhe foi prometido em relação ao serviço prestado pela ré, transmitindo-lhes a sensação de terem sido enganados.

O portal também produziu dois relatórios, um recente,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO PAULO -FORO CENTRAL CÍVEL

11ª VARA CÍVEL

PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, 13º ANDAR - SALAS Nº 1322/1324, CENTRO -
CEP 01501-900, FONE: 2171-6116/6578-, SÃO PAULO-SP - E-MAIL:
SP11CV@TJSP.JUS.BR

referente ao período de janeiro a junho de 2019 (fls. 5372/5376) e outro referente ao período de 2016 até os dois primeiros meses de 2018 (fls. 1175/1180), que indicam alto volume de reclamações, espalhadas pelo território nacional e com o intuito de cancelamento do serviço não contratado.

Os órgãos de defesa do consumidor também receberam diversas reclamações: há relatório do PROCON - RO (fls. 6325/6328), do PROCON - DF (fls. 1574/1578; 1987/1988 e 5071/5675), do PROCON - GO (fls. 5386/5415) e do PROCON-SP (fls. 333/341 e 769/775), acompanhado das reclamações efetuadas junto ao: PROCON-SP (fls. 6250/6324) e PROCON-DF (fls. 1579/1760 e 1989/2042). Ainda foram juntadas reclamações efetuadas junto ao PROCON-CE (fls. 5966/5971) e junto ao PROCON do município de Ribeirão Preto (fls. 2047/4452).

Ressalvadas poucas exceções quanto à reclamações destinadas a outra editora ou referentes a práticas não discutidas nestes autos, todo material demonstra a profusão e continuidade das práticas abusivas da ré, dos quais alguns se sobressaem:

“No dia 04/10/2019, no aeroporto de Guarulhos, fui abordada por pessoas que se diziam estudantes universitários, e que estavam vendendo assinaturas de revistas como forma de terem desconto sem seus cursos. Uma mulher, que disse se chamar Yngrid (cujo código de vendedor é EQ 20169) foi logo me perguntando várias coisas, me pedindo cartão para ver e anotando em um contrato de assinatura de revista de 1 ano, por 12 parcelas de R\$ 59,90. Me disse que eu poderia escolher uma mala de brinde. Eu perguntei como seria se eu quisesse cancelar, ela me disse que seria só entrar em contato com o número que estava no contrato e devolver a mala que fariam o cancelamento. Quando cheguei em casa que percebi que o valor que eu pagaria era maior que o que estava na promoção pelo site deles. Liguei para fazer o cancelamento, e



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO -FORO CENTRAL CÍVEL
11ª VARA CÍVEL
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, 13º ANDAR - SALAS Nº 1322/1324, CENTRO -
CEP 01501-900, FONE: 2171-6116/6578-, SÃO PAULO-SP - E-MAIL:
SP11CV@TJSP.JUS.BR

o atendente me ofereceu ficar com a assinatura por 6 meses, para não ter que devolver a mala, e depois disso cancelariam a cobrança. Isso não aconteceu, e já estou pagando a parcela 9 dessa assinatura. Como se não bastasse isso, eles me ligaram hoje (24/06/2019) dizendo que minha assinatura seria renovada automaticamente no próximo mês, e que isso está em contrato, mas no contrato que me entregaram não diz isso. A atendente insistiu em confirmar as informações do meu cartão de crédito e eu disse que meu cartão foi cancelado porque eu perdi esse cartão em dezembro de 2018, o que é verdade. Ela me pediu para passar as informações do novo cartão, e eu disse que não passaria. Ela então me ameaçou dizendo que tem meu número de CPF e que podem negativar meu nome.” (fl. 6250 PROCON-SP)

“A consumidora relata que foi abordada, no aeroporto de Brasília-DF, no dia 13/04/2018, por um representante da empresa, que ofertou a assinatura de periódicos, com o fornecimento de uma mala de viagem como brinde. Declara que devido a insistência do representante, acabou por concordar com a contratação do serviço. Informa que no dia 16/04/2018, após analisar melhor a situação, decidiu solicitar



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO PAULO -FORO CENTRAL CÍVEL

11ª VARA CÍVEL

PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, 13º ANDAR - SALAS Nº 1322/1324, CENTRO -
CEP 01501-900, FONE: 2171-6116/6578-, SÃO PAULO-SP - E-MAIL:
SP11CV@TJSP.JUS.BR

a

o cancelamento do contrato, (protocolo 5830369) e atendente informou que a consumidor deveria aguardar até o dia 19/04/2018 para que o contrato fosse lançado no sistema . Declara que no dia combinado entrou novamente em contato coma a empresa para solicitar o cancelamento do contrato, e lhe foi passada uma outra proposta, para que continuasse com o contrato pelo prazo de seis meses (poderia ficar com o brinde), o que acabou aceitando (protocolo 5833634 8590003). Declara que no dia 21/06/2018 recebeu uma ligação telefônica da empresa informando que houve um cancelamento da entrega das revistas, e que empresa efetuou uma renovação automática do contrato, o que não concorda (protocolo 2018411406-71). Informa que nunca recebeu as revistas. Diante do exposto solicita esclarecimentos sobre o ocorrido, bem como o cancelamento do contrato, e a devolução do valor pago pelos produtos não fornecido, e que essa devolução seja feita através de estorno no cartão de crédito utilizado para a compra. Declara que o brinde fornecido está a disposição da empresa , devendo agendar o recolhimento da mesma, antecipadamente.” (fl.

2017 PROCON-DF)

A quantidade e gravidade das reclamações culminaram na interdição do espaço da ré no aeroporto de Brasília pelo PROCON-DF por tempo indeterminado (fls. 1491/1492), com a seguinte fundamentação:

“Em 12 de setembro de 2018 foi cumprida a decisão cautelar (12367853) que determinou a suspensão da atividade empresarial das reclamadas pelo prazo de 30 (trinta) dias no âmbito do Distrito Federal, objeto da matéria jornalística veiculada a estes autos.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO -FORO CENTRAL CÍVEL
11ª VARA CÍVEL
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, 13º ANDAR - SALAS Nº 1322/1324, CENTRO -
CEP 01501-900, FONE: 2171-6116/6578-, SÃO PAULO-SP - E-MAIL:
SP11CV@TJSP.JUS.BR

a

Entretanto, diante do elevado grau de lesividade que atividade exercida pelas empresas se mostrou para a coletividade de consumidores, bem como pela ausência de documentos que comprovam a efetiva resolução dos problemas dos consumidores durante o período de suspensão das atividades, foi determinada a sanção de interdição total do estabelecimento (decisão incidental n. 13803101) até a efetiva comprovação da resolução das demandas dos consumidores junto ao PROCON/DF e decisão final de mérito no supracitado processo administrativo. A medida de interdição total foi devidamente cumprida, logo em seguida, pela Diretoria de Fiscalização deste Instituto de Defesa do Consumidor.” (fl. 1491)

A interdição foi revogada somente com a assinatura de Termo de Ajustamento de Conduta com o PROCON-DF (fls. 5579/5581) em 19.12.2018.

Toda a insatisfação chegou aos representantes dos Ministérios Públicos dos vários entes da Federação brasileira, nos quais foram realizadas diligências em Goiás (fls. 5377/5630), Distrito Federal (fls. 1488/2044 e 5631/5928) e São Paulo (fls. 52/1487 e 2047/4452).

Além disso, há notícia de crime contra as relações de consumo, objeto do inquérito policial (fls. 4779/4970), promovido pela gloriosa Polícia Civil do Estado do Mato Grosso do Sul, instaurado com a seguinte justificativa:

“de que vendedores de outros Estados da unidade da federação estariam promovendo a venda de revistas no Aeroporto Internacional de Campo Grande/MS, utilizando-se de práticas abusivas ao consumidor, consistente no emprego de propaganda enganosa, pois, segundo as informações repassadas, a venda estaria sendo realizada com falsas



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO PAULO -FORO CENTRAL CÍVEL

11ª VARA CÍVEL

PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, 13º ANDAR - SALAS Nº 1322/1324, CENTRO -
CEP 01501-900, FONE: 2171-6116/6578-, SÃO PAULO-SP - E-MAIL:
SP11CV@TJSP.JUS.BR

a informações de promoções, como, por exemplo, a existência de convênio com a empresa de aviação AVIANCA e distribuição de 30 mil milhas, evidenciando-se, desta maneira, conduta já reiterada em diversas localidades do país, como aeroportos, rodoviárias e faculdades, onde na abordagem realizada por parte dos vendedores de assinaturas estes oferecem brindes para atrair o consumidor e, de posse dos dados pessoais dos interessados, incluindo as dos cartões de crédito, os valores debitados acima do que informado pelo vendedor, caracterizando-se prática enganosa em total desacordo com os artigos 30 e 31 do Código de Defesa do Consumidor, além da prática, em tese, de crime contra o consumidor, prevista no artigo 67 do mesmo diploma legal (fazer ou promover publicidade que sabe ou deveria saber ser enganosa ou abusiva) **DETERMINO a INSTAURAÇÃO** de Inquérito Policial (...)" (fl. 4780).

No inquérito foi determinada fiscalização no estabelecimento, em que a senhora DERLIANE PENA DA SILVA, agente de fiscalização do PROCON - MS em 08.11.2018, passando-se por transeunte, constatou:

“a depoente adentrou ao espaço onde haviam expostas várias malas de bagagens, além de alguns atendentes ao redor; QUE a depoente questionou a um deles se as malas estavam à venda, tendo o atendente respondido que eles não vendiam o produto, mas sim que tratavam-se de brindes, pois a empresa responsável pelos brindes estimulava a leitura, sendo que para obter o tal brinde, a depoente precisaria preencher um cadastro e possuir um cartão de crédito das bandeiras vinculadas à promoção, momento em que apresentou um “foulder” com as bandeiras de cartão de crédito; QUE, inicialmente, o atendente



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO -FORO CENTRAL CÍVEL
11ª VARA CÍVEL
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, 13º ANDAR - SALAS Nº 1322/1324, CENTRO -
CEP 01501-900, FONE: 2171-6116/6578-, SÃO PAULO-SP - E-MAIL:
SP11CV@TJSP.JUS.BR

a
disse à depoente que a referida não faria qualquer pagamento
por isso, porém,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO PAULO -FORO CENTRAL CÍVEL

11ª VARA CÍVEL

PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, 13º ANDAR - SALAS Nº 1322/1324, CENTRO -
CEP 01501-900, FONE: 2171-6116/6578-, SÃO PAULO-SP - E-MAIL:
SP11CV@TJSP.JUS.BR

diante dos questionamentos da depoente, o atendente disse que mediante às informações do cartão de crédito, bem como, preenchimento do cadastro, a depoente receberia 30 (trinta) mil milhas fornecidas pelo banco, além de obter a mala como brinde e mais três exemplares de revistas, os quais também foram demonstrados por meio de um “foulder”, sendo necessário apenas o pagamento de R\$ 8,99 (oito reais e noventa e nove centavos) semanais, referente aos serviços dos CORREIOS; QUE após mais questionamentos da depoente ao atendente, informou ainda que o valor mensal seria de R\$ 36,90 (trinta e seis reais e noventa centavos), não tendo informado por quanto tempo tal valor seria debitado, ou seja, o número de parcelas a serem pagas; QUE a todo momento, o atendente solicitava o cartão de crédito da depoente, contudo a depoente não chegou a mostrar o referido cartão; QUE a depoente indagou como seria obtenção das milhas, tendo ele respondido que o banco entraria em contato com a depoente, a qual receberia um e-mail com as informações, no prazo de noventa dias, já que haveria uma parceria entre os bancos e as companhias aéreas; QUE diante dos indícios de irregularidades, a depoente se apresentou como fiscal do PROCON (...)” (fl.

4798)

Na ação fiscalizatória, foi colhida declaração do senhor [REDACTED], vendedor autônomo, aparentemente responsável pelo estabelecimento fiscalizado, com descrições esclarecedoras:

“o declarante afirma que presta serviços, de forma autônoma, à Editora [REDACTED]; QUE foi contratado por um ano, sendo que seu contrato para atuar em Campo Grande MS se encerrará em Dezembro/2018, podendo o contrato ser



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO PAULO -FORO CENTRAL CÍVEL

11ª VARA CÍVEL

PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, 13º ANDAR - SALAS Nº 1322/1324, CENTRO -
CEP 01501-900, FONE: 2171-6116/6578-, SÃO PAULO-SP - E-MAIL:
SP11CV@TJSP.JUS.BR

renovado para esta localidade ou não; QUE não está de posse de tais contratos; QUE o espaço utilizado no aeroporto é destinado à venda de assinatura de revistas, exclusivas da Editora Três, sendo que a utilização do espaço foi concedida pela INFRAERO, sendo celebrada em contrato de concessão de uso diretamente com a editora; QUE indagado como são realizadas as vendas de assinaturas, o declarante esclarece que na abordagem ao cliente, é oferecida uma assinatura digital, valida por dois meses, só para a pessoa ouvir a ser ofertada pelo vendedor; QUE se o cliente optar pela assinatura da revista, ele também ganha mais duas revistas mensais, ou seja, o pacote de assinaturas consiste em assinar uma revista semanal e obter, também, duas mensais pelo mesmo valor; QUE o declarante esclarece que quando o cliente adquiri a assinatura das revistas, recebe como brinde uma mala, sendo que na oportunidade, os vendedores divulgam a obtenção de pontuação, o que pode ser adquirido em qualquer compra de cartão de crédito, inclusive na compra do pacote de assinaturas; QUE as malas são trazidas de São Paulo SP, pela [REDACTED]; QUE indagados se os referidos realizam algum treinamento antes de iniciarem as atividades de venda, o declarante afirma que eles são informados sobre os valores e vantagens da promoção, sendo que a técnica de venda é livre a cada um deles;" (fls.

4802/4804)

Outra vendedora autônoma no local, senhora [REDACTED]

[REDACTED], também prestou relevantes informações:

“o declarante afirma que é vendedora autônoma, assim, como seu convivente, [REDACTED], ambos contratados por [REDACTED]; QUE em outra oportunidade [REDACTED] e

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA DE SÃO PAULO -FORO CENTRAL CÍVEL

11ª VARA CÍVEL

PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, 13º ANDAR - SALAS Nº 1322/1324, CENTRO -
CEP 01501-900, FONE: 2171-6116/6578-, SÃO PAULO-SP - E-MAIL:
SP11CV@TJSP.JUS.BR

█████████████████ já haviam trabalhado juntos com vendas de assinaturas de revistas; QUE indagada se recebeu algum treinamento, a declarante respondeu que a pessoa responsável pelas orientações acerca das vendas foi █████, tendo tais orientações ocorridas no próprio espaço no aeroporto; QUE indagada sobre a forma de ofertar a venda das assinaturas, a declarante afirma que foi orientada por █████ em, primeiramente, oferecer o brinde ao cliente e não mencionar a palavra “venda” ao cliente, pois venda de assinaturas, hoje em dia, não é algo atrativo; QUE também devem informar ao cliente que será cobrado um valor semanal de R\$ 7,99 (sete reais e noventa e nove centavos), porém no cartão de crédito não há cobranças semanais, mas sim mensais que totaliza algo em torno de trinta e dois reais, mais isso se o cartão do cliente autorizar a compra em vinte e quatro parcelas, porém em caso de não autorizar, as parcelas são reduzidas para doze e o valor modificado para algo em torno de sessenta e seis reais; QUE o valor total da compra da assinatura é de R\$ 799,00 (setecentos e noventa e nove reais); QUE todo cliente que compra a assinatura, recebe a mala de brinde no ato da compra; QUE a declarante também foi orientada a informar ao cliente que a compra, caso o cartão do cliente for cadastrado para pontuar e trocar por milhas, poderá ser utilizado da referida forma também; QUE a declarante esclarece que a afirmação da obtenção de pontos ou milhagens sempre faz parte da negociação de venda, já que esta foi a orientação dada, quando do seu treinamento dado por █████; que questionada por qual motivo essa orientação sempre é repassada ao cliente, a declarante não soube responder, mas confirma que foi uma orientação dada como técnica de venda, entretanto salienta que tem conhecimento



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO PAULO -FORO CENTRAL CÍVEL

11ª VARA CÍVEL

PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, 13º ANDAR - SALAS Nº 1322/1324, CENTRO -
CEP 01501-900, FONE: 2171-6116/6578-, SÃO PAULO-SP - E-MAIL:
SP11CV@TJSP.JUS.BR

que todo cartão cadastrado pode gerar pontos e ser trocado por milhas; QUE indagada se existe algum convênio entre companhias aéreas e a editora, a declarante afirma que não existe, salientando que nunca existiu, afirmado ainda, que nenhum vendedor foi orientado a repassar tal informação; QUE indagada se existe outra possibilidade da venda da assinatura de revista sem ser por cartão de crédito, a declarante diz que desconhece tal possibilidade, afirmado ainda foi orientada a somente aceitar a compra por meio de cartões de créditos; QUE questionada se é possível o cliente fazer a assinatura de apenas uma revista, pagando assim um valor menor, a declarante afirma que existe um padrão, ou seja, uma assinatura para três revistas, uma semanal e duas mensais, sendo que se o cliente tiver interesse em fazer a assinatura de apenas uma revista, não existe essa possibilidade; QUE indagado à declarante o porque não informar desde o início da negociação, que o pacote da assinatura seria no valor de R\$ 799,00 (setecentos e noventa e nove reais) a declarante afirma que até preferiria, porém, foi orientada a fazer de outra forma e assim ela faz. (...)" (fl. 4808/4810)

O senhor [REDACTED] também prestou declaração de teor semelhante ao informado por [REDACTED].

Todavia, [REDACTED], vendedor neófito, também presente no estabelecimento, narrou com clareza solar as práticas da ré:

"(...) QUE no dia anterior ao seu primeiro dia de trabalho, o declarante foi ao Aeroporto, onde [REDACTED] **passou-lhe algumas instruções sobre a abordagem**, tal como:



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO PAULO -FORO CENTRAL CÍVEL

11ª VARA CÍVEL

PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, 13º ANDAR - SALAS Nº 1322/1324, CENTRO -
CEP 01501-900, FONE: 2171-6116/6578-, SÃO PAULO-SP - E-MAIL:
SP11CV@TJSP.JUS.BR

Abordar a pessoa perguntando se já realizou o “checkin”, informar que quem estivesse voando GOL, AZUL, LATAM ou AVIANCA teria direito a dois brindes que seriam uma mala de bagagem, a escolher, bem como uma quantidade de milhas que dependeria do cartão de créditos, sendo que bancos Bradesco e Banco do Brasil teria direito a 30.000 (trinta mil) ou 35.000 (trinta e cinco) mil milhas e os outros bancos teriam direito a vinte mil milhas; QUE além de mencionar os brindes, o declarante foi orientado a abordar as pessoas de forma firme e convicta, passando segurança para o cliente, bem como a falar rápido sem dar muito tempo para ele pensar, pois, hoje em dia era muito difícil as pessoas terem interesse em assinar revistas; QUE os vendedores já tinham que pedir para o cliente mostrar o cartão de crédito logo de início, a fim de não perderem dando explicações às pessoas que não possuíam cartões de créditos; QUE já no início da abordagem, quando a pessoa era informada sobre os supostos brindes, o vendedor tinha que informar que o cliente pagaria apenas uma taxa de entrega, destinada aos CORREIOS, que por ser um órgão público, não participava da campanha de cultura e leitura, que era o que estava sendo divulgado na ocasião; QUE o cliente devia escolher três revista e que as receberia pelo prazo de dois anos, pagando apenas taxa de entrega destinada aos CORREIOS, além de receber a mala e as milhas como brindes; QUE o valor semanal pela entrega das revistas seria de R\$ 7,99 (sete reais e noventa e nove centavos); QUE indagado se era orientado a informar o cliente sobre o valor mensal da parcela, o declarante esclarece que a orientação era para insistir no valor semanal, repetindo o valor de R\$ 7,99 (sete reais e noventa e nove centavos).

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA DE SÃO PAULO -FORO CENTRAL CÍVEL

11ª VARA CÍVEL

PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, 13º ANDAR - SALAS Nº 1322/1324, CENTRO -
CEP 01501-900, FONE: 2171-6116/6578-, SÃO PAULO-SP - E-MAIL:
SP11CV@TJSP.JUS.BR

Caso o cliente insistisse muito, aí sim, mencionariam o valor de “trinta e poucos” reais por mês, “o que não correspondia nem a uma pizza por mês”; QUE assim que o cliente aceitasse, o vendedor era orientado a preencher o contrato e, somente ao final, pegar o cartão de créditos, fazer a “raspagem”, utilizando uma caneta, tendo em vista que era uma folha carbonada, devendo o cliente assinar e, por fim, passar o cartão de créditos na máquina para gerar a fatura para o cliente; QUE, inicialmente, o cliente era informado que seria 24 (vinte e quatro) parcelas, entretanto na hora de passar o cartão, só aceitava doze parcelas, sendo que diziam para o cliente que cartão não autorizou a compra em vinte e quatro vezes; QUE para alguns clientes, o declarante se recorda, que os vendedores diziam que em 24 (vinte e quatro) parcelas eram cobrados juros, porém em 12 (doze) parcelas, não; QUE o declarante acredita mesmo é que a máquina era programada para doze parcelas apenas, pois, nas três semanas que trabalhou lá, não viu nenhuma compra ser passada em vinte e quatro parcelas; QUE se recorda ainda, que quanto às milhas, também foi orientado a informar aos clientes que não tinham cartão de crédito fidelizado a algum programa, que as milhas seriam transferidas direto para o CPF do cliente; QUE se recorda ainda que informavam aos clientes que as milhas demoravam até três meses para cair na conta e que poderiam ser utilizadas em até um ano e que eram intransferíveis, sendo que somente o cliente poderia utiliza-las; QUE o declarante acredita que esse prazo de três meses para caírem as milhas, era informado ao cliente dessa forma para que eles não cancelassem a compra, haja vista que consta no contrato que o cliente tem até três meses para cancelar a



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO -FORO CENTRAL CÍVEL
11ª VARA CÍVEL
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, 13º ANDAR - SALAS Nº 1322/1324, CENTRO -
CEP 01501-900, FONE: 2171-6116/6578-, SÃO PAULO-SP - E-MAIL:
SP11CV@TJSP.JUS.BR

compra; QUE o declarante foi informado por [REDACTED] que se o cliente cancelasse a compra, o declarante teria que devolver o valor recebido pela comissão; QUE acaba de se recordar que já ouviu um dos vendedores dizer ao cliente que em razão de ser uma campanha cultural, o contrato poderia ser apresentado ao contador para que fosse feito o abatimento no imposto de renda; QUE o declarante salienta que não chegou a fechar nenhum contrato nas três semanas que trabalhou com a equipe da [REDACTED], haja vista que não dominava a abordagem, nem mesmo “malhar os clientes” como os vendedores mais experientes/ QUE questionado sobre o que seria “malhar o cliente”, em seu entendimento, o declarante diz que seria dar explicações ao cliente e fazer anotações ao mesmo tempo; (...)” (fls.

4840/4842)

Em verdade, [REDACTED]

confessou as práticas abusivas integralmente, exatamente como postas na lide. Jovem, ainda sem a malícia que caracteriza os maus, demonstrou a honestidade que se espera dos concidadãos. Sua pureza deve ter lhe acarretado a perda do emprego, mas sua consciência está limpa.

A postura adotada e recomendada pelos treinadores da ré é absurda e não pode ser admitida nenhuma vez, quanto mais na profusão e dispersão constatadas nesta demanda.

Para além da expressão “malhar o cliente”, o narrado pelos vendedores, a prova aponta que eles são orientados a vender produtos não desejados pelos consumidores, utilizando de diversas técnicas abusivas, como não deixar o cliente falar, não expor o valor total da compra, prometer vantagens inexistentes ou independentes daquela transação e anunciar a gratuidade inexistente. Inegáveis vícios do dever de informar e ao princípio da confiança.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO PAULO -FORO CENTRAL CÍVEL

11ª VARA CÍVEL

PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, 13º ANDAR - SALAS Nº 1322/1324, CENTRO -
CEP 01501-900, FONE: 2171-6116/6578-, SÃO PAULO-SP - E-MAIL:
SP11CV@TJSP.JUS.BR

Todo o descrito coincide com os depoimentos de seis consumidores de diversas localidades do País (fls. 1304/1305; 1308/1309; 1326/1327; 1383/1386; 1402/1405 e 1414), todos colhidos no Inquérito Civil promovido pelo Ministério Público do Estado de São Paulo, contando sobre abordagens em aeroportos, dos quais chama a atenção o seguinte:

“no dia 22 de março de 2018, esclarece que estava no aeroporto de Guarulhos, quando foi abordada por um vendedor, que lhe ofereceu a assinatura de 03 revistas, por mês, gratuitamente; que o mesmo alegou que teria que pagar, uma única vez, uma taxa de R\$ 59,90; que como ganharia uma mala, naquela ocasião; que em vista desta oferta assinou um contrato, que lhe foi apresentado, com a [REDACTED]; que o vendedor perguntou se a declarante era cliente da [REDACTED] e, ao receber a confirmação, disse que a referida companhia aérea iria lhe presentear com uma mala de mão; que o vendedor continuou a falar sobre a avaliação de seu atendimento, para desviar a atenção da declarante; que enquanto isso, outras pessoas colocavam suas sacolas na mala, sem autorização, o que também desviou a atenção da declarante; que o valor indicado pelo vendedor foi diverso do que foi cobrado no cartão de crédito; que o seu cartão veio cobrando 12x R\$ 59,90, totalizando o valor de R\$ 718,80; que quando estava na conexão de BH, postou em seu twitter, um agradecimento à cia aérea Azul, ocasião em que foi informada por amigos de que havia caído em um golpe e deveria procurar a polícia;” (fl. 1308)

Diante do exposto, principalmente da quantidade de reclamações sobre o mesmo tema, todas uniformes, conclui-se, indubitavelmente, pela inequívoca postura institucional abusiva da ré. Sua argumentação sobre a excepcionalidade do *modus operandi* é rechaçada pela quantidade assustadora de reclamações e pelas provas



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO PAULO -FORO CENTRAL CÍVEL

11ª VARA CÍVEL

PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, 13º ANDAR - SALAS Nº 1322/1324, CENTRO -
CEP 01501-900, FONE: 2171-6116/6578-, SÃO PAULO-SP - E-MAIL:
SP11CV@TJSP.JUS.BR

orais, documentais e fotográficas do contrário. Note-se que a ré não apresentou o número total de vendas nesta modalidade, para comprovar a excepcionalidade dos fatos, ônus que lhe incumbia e não foi devidamente cumprido (art.

373, inc. II, CPC), mesmo estando ao seu alcance.

Há mais.

As manifestações da ré nos inquéritos corroboram a percepção de completa falta de compromisso com o consumidor, o seu papel no mercado de consumo e o desinteresse em cessar as práticas ilícitas, uma vez que sempre tangenciava as indagações e desqualificava genericamente os documentos apresentados, sem esclarecer os acontecimentos.

Por exemplo, aos 13.11.2017 (fl. 1040), os Correios responderam missiva do Ministério Público do Estado de São Paulo sobre o custo de envio das revistas indicando como valor máximo por exemplar o preço de R\$ 1,65 (um real e sessenta e cinco centavos) e anual para 52 (cinquenta e dois) exemplares de R\$ 85,80 (oitenta e cinco reais e noventa centavos) para todo o território nacional. O *Parquet* intimou a ré (fls. 1044/1045) para esclarecer a divergência com o preço da oferta de “assinatura gratuita”, na qual cobrava-se apenas a taxa de envio no valor de R\$ 718,80 (setecentos e dezoito reais e oitenta centavos) identificado em ação de fiscalização (fls. 1024/1035) e obteve resposta evasiva da editora, **afirmando que não poderia ofertar assinaturas gratuitas pela inviabilidade econômica** mas era essa a alegação dos “vendedores”, como explicar a contradição...) e que a ação foi pontual e não contabilizou o número de consumidores entrevistados, sem se ater que a diligência assistiu e registrou em fotos as abordagens de seus vendedores, constatando a oferta de assinaturas gratuitas.

Recentemente, aos 22.01.2019, ao prestar informações ao Ministério Público do Estado de Goiás em procedimento extrajudicial que também registrou práticas semelhantes, a ré disse:

“Esclarecemos que **a vantagem apresentada ao cliente é sobre o preço de capa da revista vendida em bancas.** Com



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO PAULO -FORO CENTRAL CÍVEL

11ª VARA CÍVEL

PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, 13º ANDAR - SALAS Nº 1322/1324, CENTRO -
CEP 01501-900, FONE: 2171-6116/6578-, SÃO PAULO-SP - E-MAIL:
SP11CV@TJSP.JUS.BR

efeito, o promotor de venda que aborda o cliente, compara os preços praticados nessa oportunidade, com aqueles praticados em banca de jornais, o que é um efetivo incentivo à leitura, visto que a aquisição da assinatura, com o conforto de receber os exemplares em casa ou tê-los disponíveis no celular, com cerca de 20% (vinte por cento) de desconto dos preços praticados em bancas, é uma vantagem e procura incentivar o cliente a adotar a prática de leitura de informação de qualidade, a um preço mais vantajoso do que aquele praticado em bancas ou outros pontos de venda.

Além disso, o ponto de venda de assinaturas ainda trabalha efetivamente com a concessão de brindes para os clientes que adquirem as assinaturas, quais sejam, as malas de viagem e as vantagens da participação no clube de benefícios.

Abaixo, os valores incentivados, praticados nos pontos de vendas de assinaturas em Goiás, relativamente à revista [REDACTED] ou [REDACTED], acompanhadas de uma revista mensal impressa e dois anos de uma revista mensal digital:

Valor da campanha R\$ 1.078,00 em 12 parcelas de R\$ 89,90 (preço de uma das ofertas praticadas nos estandes de venda de assinatura)

Contempla os seguintes produtos:

1 ano de [REDACTED] ou [REDACTED] impressa (51 edições)

1 ano de uma revista impressa mensal (11 edições)

2 anos de uma revista digital mensal (22 edições)" [g.n.] (fls. 5459/5460)



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO PAULO -FORO CENTRAL CÍVEL

11ª VARA CÍVEL

PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, 13º ANDAR - SALAS Nº 1322/1324, CENTRO -
CEP 01501-900, FONE: 2171-6116/6578-, SÃO PAULO-SP - E-MAIL:
SP11CV@TJSP.JUS.BR

A ré prossegue selecionando as revistas [REDACTED], [REDACTED] s como exemplo de oferta e atribuindo o preço total de banca de R\$ 1.318,70 (mil trezentos e dezoito reais e setenta centavos) e apresenta os clubes de benefício vinculados a oferta.

A alegação de que os preços praticados na banca são menores do que o oferecido no local e que isso é um incentivo a leitura é risível. É retórica pobre. É sofisma.

Com efeito, o esclarecimento impressiona pela grave dissonância com o preço anunciado no sítio da ré na rede mundial de computadores (<https://www.assine3.com.br/tabela/> - anexo a esta sentença), o qual não chega a ser mencionado, mas apresenta valores com descontos em relação ao preço de banca de cerca de 40% para a versão impressa, enquanto a editora alega ser vantajosa a compra com desconto em relação ao preço de banca no patamar de 20% quando da oferta nos locais de grande circulação.

Verifica-se o ardil da ré ao compor a “oferta promocional” escolhendo os maiores preços das revistas divulgadas no sítio eletrônico. Desse modo, a revista [REDACTED] no preço de R\$ 499,00 (quatrocentos e noventa e nove reais) para um ano de versão impressa, a revista [REDACTED] por R\$ 108,00 (cento e oito reais) para um ano de versão impressa e a revista [REDACTED] por R\$ 140,00 (cento e quarenta reais) por dois anos da versão digital; somando o valor total de R\$ 747,00 (setecentos e quarenta e sete reais), somado ao direito de filiação ao Clube3/Convênio. Por outro lado, “a campanha em favor da leitura” tem o valor de R\$ 1.078,00 (mil e setenta e oito reais), **cerca de trezentos reais a mais do que a oferta ostensivamente divulgada e acessível para todos os consumidores brasileiros, no conforto de seus lares, ao acesso de seus computadores, diga.** Coincidemente, a diferença apontada é semelhante ao preço do tipo de mala oferecida como brinde (fls. 4987/4988 - You Bag - <http://www.youbagbrasil.com.br/> - anexo), o que não necessariamente se repete em outras ofertas.

Ressalte-se que este Juízo, para evitar divergências de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO PAULO -FORO CENTRAL CÍVEL

11ª VARA CÍVEL

PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, 13º ANDAR - SALAS Nº 1322/1324, CENTRO -
CEP 01501-900, FONE: 2171-6116/6578-, SÃO PAULO-SP - E-MAIL:
SP11CV@TJSP.JUS.BR

valores, informou endereço em Goiânia/GO ao realizar seu cadastro (anexo) e não houve cobrança do envio pelos correios, bem como, utilizou da ferramenta de navegação anônima para afastar qualquer alteração de preço a partir da localização do acesso a rede mundial de computadores. Também, desde já, afastam-se as alegações de que o lapso temporal influiu na tabela de preços porque se constata a majoração de cerca de um real (de R\$ 16,00 para R\$ 17,00 para a revista [REDACTED]) no preço de banca, cerca de 6% (seis por cento), insuficiente para alterar a estratégia de preços de assinaturas da editora e, aliás, caracteriza situação ainda menos vantajosa para os consumidores recebedores da oferta da campanha, pois o reajuste também repercute nos valores das assinaturas, na medida em que o tem como referência.

Sob outra perspectiva, constata-se que a ré pratica preços diferentes para sua campanha com variação no número de parcelas e valores entre R\$ 49,90 (quarenta e nove reais e noventa centavos) e R\$ 118,00 (cento e dezoito reais), a depender do número de assinaturas contratadas e as versões das revistas, digitais ou impressas, entretanto, percebe-se grande insatisfação até daqueles consumidores que contrataram parcelas de valor baixo, uma vez que, em suas reclamações, afirmam que se depararam com preços mais vantajosos divulgados no sítio eletrônico da editora.

Analizando todo o quadro apresentado, conclui-se que, nos termos da campanha da ré, o consumidor abordado só tem uma pequena vantagem em situações excepcionalíssimas, enquanto a oferta promocional promete grande vantagem ao assinante, demonstrando o engodo praticado. Revela-se a propaganda enganosa e a prática abusiva, portanto.

O descompromisso da editora é tamanho que ao prestar esclarecimentos acabou por escancarar seu abuso, pois demonstrou que utiliza parâmetros enganosos para demonstrar as vantagens da campanha ao consumidor durante as abordagens.

Isso porque a editora vende revistas de duas formas, exemplares avulsos e assinaturas; na primeira, o consumidor adquire apenas uma revista por um preço definido na capa, normalmente em bancas de jornal, sem nenhum



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO -FORO CENTRAL CÍVEL
11ª VARA CÍVEL
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, 13º ANDAR - SALAS Nº 1322/1324, CENTRO -
CEP 01501-900, FONE: 2171-6116/6578-, SÃO PAULO-SP - E-MAIL:
SP11CV@TJSP.JUS.BR

compromisso com as publicações futuras, enquanto, na segunda, o assinante afirma desejar o recebimento das publicações das revistas por período determinado e paga, à vista ou parcelado, preço fixo que importa em significativo desconto em relação ao preço de capa dos exemplares, entretanto, compromete-se com todas as publicações do período.

Deste modo, o argumento é falso e proposital, pois induz o consumidor a acreditar em vantagem inexistente, utilizando o preço de banca em processo de ancoragem, consistente na fixação de um preço como parâmetro para demonstração da vantagem da oferta, mas, em verdade, o preço de ancoragem não se aplica a modalidade de contratação assinatura, sendo adequado aquele apresentado no sítio eletrônico da ré para cálculo dos benefícios da oferta. Assim, ao abordar os transeuntes utilizando deste método incorre em ao menos duas práticas abusivas: prevalecer-se da ignorância do consumidor (art. 39, IV do CDC) e exigir vantagem manifestamente excessiva (art. 39, V do CDC), além da evidente violação do dever de informar e utilização de método comercial desleal (art. 6º, III e IV do CPC).

Em singela metáfora, a ré afirma que o preço é o dobro, para vender pela metade.

Ressalta-se que toda a estrutura de campanha da editora foi por ela assumida nos inquéritos civis e nestes autos, demonstrando que a falsidade do argumento é proposital e, pior, é institucional. É modo de atuação no mercado.

Aliás, a utilização do preço de banca é recomendado na cartilha do treinamento oferecido aos vendedores (fl. 5124), o que reafirma a postura institucional da editora.

Nem se diga que esta prática específica esta fora do escopo destes autos porque os demais abusos tem justamente o interesse de mascarar as desvantagens da campanha e seu engodo, em que a abordagem abrupta e insistente, a promessa de assinatura grátis com o pagamento apenas do envio, a inclusão de vantagens independentes da contratação naquele momento, a menção a campanhas culturais e filantrópicas e a confusão na indicação dos preços a serem cobrados tem nítido intuito de,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO PAULO -FORO CENTRAL CÍVEL

11ª VARA CÍVEL

PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, 13º ANDAR - SALAS Nº 1322/1324, CENTRO -
CEP 01501-900, FONE: 2171-6116/6578-, SÃO PAULO-SP - E-MAIL:
SP11CV@TJSP.JUS.BR

utilizando-se das emoções e desconhecimento dos consumidores de forma vil, evitar a exata compreensão da promoção.

Explica-se: ao deixar o transeunte aturdido com tantas informações ao “malhar o cliente” nas palavras dos próprios vendedores, acionando seu senso de urgência, impede a formação do convencimento do assinante e o manipula para garantir a venda com a apresentação de diversos benefícios inexistentes, o que não é percebido de imediato, demorando até o momento que a pessoa é interpelada por um conhecido ou tem tempo para consultar o sítio eletrônico da editora e verificar os preços cobrados para que se arrependa da contratação.

A revolta dos consumidores se dá exatamente neste sentido, como é possível depreender das suas reclamações, e o pedido pretende a interrupção das práticas abusivas ligadas à falta de informação ao assinante, portanto, analisando todo o postulado pelo autor, conforme autoriza o §2º do artigo 322 do Código de Processo Civil, comprehende-se que esta prática abusiva esta inserida nas demais.

“Art. 322. O pedido deve ser certo.

§ 1º Compreendem-se no principal os juros legais, a correção monetária e as verbas de sucumbência, inclusive os honorários advocatícios.

§ 2º A interpretação do pedido considerará o conjunto da postulação e observará o princípio da boa-fé.” [g.n.]

Ora, a conduta descrita tem grave semelhança com o processo de captura do ouvinte, muito comum em crimes de estelionato, em que a vítima perde sua racionalidade e se convence da narrativa do criminoso com facilidade. Neste caso, a narrativa pretende convencer o consumidor que existem numerosas vantagens exclusivas para a assinatura durante a abordagem e que saíra perdendo uma grande oportunidade se recusar a oferta, o que, como demonstrado nestes autos, não é verdade. Assim, não é desarrazoada a utilização das expressões “golpe” ou “estelionato” por diversos consumidores em suas reclamações porque estes são os seus sentimentos.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO -FORO CENTRAL CÍVEL
11ª VARA CÍVEL
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, 13º ANDAR - SALAS Nº 1322/1324, CENTRO -
CEP 01501-900, FONE: 2171-6116/6578-, SÃO PAULO-SP - E-MAIL:
SP11CV@TJSP.JUS.BR

O modo de operar lembra a Telxiépia com seu canto e encanto de sereia, apenas para atrair para a morte, na mitologia grega e para a prática de ato ilícito, na realidade brasileira.

Reconhecida a continuidade, profusão e dispersão das práticas, qualificadas como abusivas, bem como a falsidade do argumento de venda e a postura institucional da ré, o pedido subsidiário para que se abstenha das práticas abusivas é procedente.

Entretanto, para que a medida seja efetiva e, principalmente, não viole a livre iniciativa e não abale a atividade econômica da ré, as obrigações devem ser especificadas como muito bem lançado no acórdão que deu provimento ao agravo de instrumento da editora (fls. 6238/6247), inclusive para pormenorizar as medidas impedidas.

“Evidente que impreterível coibir eventual prática abusiva atentatória à ordem econômica, mas também é imprescindível demonstrar o alcance da conduta descrita e pormenorizar possíveis medidas para obstar aquela prática o que garante a prestação jurisdicional efetiva, com a preservação tanto dos direitos dos consumidores, quanto do direito da Requerida de manter a atuação proba no mercado.”

(fl. 6243)

Destarte, detalha-se.

Afora as obrigações de não fazer consistentes em: i) realizar abordagens abruptas e insistentes, ii) oferecer benefícios, vantagens e brindes inexistentes ou independentes daquela transação, iii) confundir o consumidor com os preços cobrados, iv) divulgar seus preços como se fossem relativos ao frete, v) relacionar suas promoções com outras de empresas que não participam de sua oferta e vi) utilizar-se de campanhas culturais ou filantrópicas inexistentes como argumento de venda em todos os seus estabelecimentos no território nacional, existem outras três linhas de atuação que implicarão em obstáculos aos seus abusos, apesar de não os impedirem diretamente.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO PAULO -FORO CENTRAL CÍVEL

11ª VARA CÍVEL

PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, 13º ANDAR - SALAS Nº 1322/1324, CENTRO -
CEP 01501-900, FONE: 2171-6116/6578-, SÃO PAULO-SP - E-MAIL:
SP11CV@TJSP.JUS.BR

A primeira consiste na obrigação de alterar o parâmetro de referência do preço das assinaturas para aferir as vantagens ao consumidor no discurso de venda, modificando o denominado preço de capa ou preço de banca para o preço das assinaturas constante do sítio eletrônico da ré, garantindo a plena ciência do futuro assinante quanto as vantagens da campanha, se existentes.

Deste modo, a ré deverá providenciar nos pontos de venda comunicação ostensiva quanto aos preços praticados em seu sítio eletrônico, substituindo qualquer referência ao preço de capa; bem como incluir no contrato de venda de assinaturas e no termo apartado os preços praticados para assinaturas no sítio eletrônico da ré, inclusive com formatação semelhante para facilitar a comparação e realizar treinamento com todos os vendedores, atuais e futuros, com cartilha que os proíba de utilizar o preço de banca como referência.

A segunda consiste na obrigação de desvincular toda sua campanha de vantagens ou promoções inexistentes ou independentes da contratação da assinatura durante a abordagem para permitir a correta compreensão do consumidor. Portanto, deverá retirar de sua comunicação nos locais de venda qualquer referência a bandeiras de operadoras de cartão de crédito, companhias aéreas ou outras empresas que não participem da promoção, bem como, campanhas culturais ou filantrópicas inexistentes. Ainda, ao apresentar o direito de filiação ao clube de benefícios como vantagem, deverá ressalvar que este é garantido para qualquer assinante, incluindo o aviso no contrato e no termo apartado. Também, deverá alertar o cliente que o custo de envio já está embutido no preço final, tanto para a aquisição da assinatura pelo sítio eletrônico, como na abordagem, adicionando-a nos instrumentos a serem assinados pelos consumidores.

A terceira consiste na extinção do uso do senso de urgência dos consumidores de forma vil, ou seja, deverá impedir os vendedores de abordar os clientes de forma abrupta e insistente alegando a existência de vantagens para assinatura durante a abordagem, a não ser daquelas exclusivas para o ponto de venda, como a mala de brinde no caso dos aeroportos. Desta forma, a ré deverá providenciar peças de comunicação alertando que há a possibilidade de contratação das assinaturas pela rede mundial de computadores



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO -FORO CENTRAL CÍVEL
11ª VARA CÍVEL
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, 13º ANDAR - SALAS Nº 1322/1324, CENTRO -
CEP 01501-900, FONE: 2171-6116/6578-, SÃO PAULO-SP - E-MAIL:
SP11CV@TJSP.JUS.BR

em momento posterior, especificando as vantagens que deixará de fruir por esta opção, se existentes.

Todas as medidas aqui elencadas são de fácil implementação e pouco custosas, do ponto de vista do esforço necessário, nem são muito diferentes das soluções apresentadas pela ré, contudo, implicam em significativa mudança na comunicação com o consumidor abordado, ponto central desta demanda e eixo orientador das práticas abusivas. Isto é, realizará o seu dever de informar de modo preciso.

Ou seja, a medida não impede de realizar suas vendas em locais de grande circulação, muito menos prejudica sua livre iniciativa, porque simplesmente garante que o consumidor saiba dos preços praticados pela própria ré no mercado em geral e não somente nas bancas, portanto, subsidia o convencimento do potencial assinante de um modo transparente.

A propósito, a informação ao consumidor que existe outra oferta de assinaturas no mercado é solução que surpreende por não ter sido proposta antes pela empresa que se diz proba e que exerce seus direitos de livre mercado, mas não foi sequer aventada durante as negociações para o termo de ajustamento de conduta perante o Ministério Público do Estado de São Paulo.

Não há que se falar em violação aos limites objetivos da lide com a concessão desta medida, pois, tratando-se de obrigação de não fazer consistente em cercear as práticas abusivas de complexa aferição, há expressa permissão legal para que o juízo determine providências que assegurem a obtenção da tutela, conforme artigo 497 do Código de Processo Civil e o artigo 84 da Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990, o Código de Defesa do Consumidor.

“Art. 497. Na ação que tenha por objeto a prestação de fazer ou de não fazer, o juiz, se procedente o pedido, concederá a tutela específica ou determinará providências que assegurem a obtenção de tutela pelo resultado prático equivalente.”



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO -FORO CENTRAL CÍVEL
11ª VARA CÍVEL
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, 13º ANDAR - SALAS Nº 1322/1324, CENTRO -
CEP 01501-900, FONE: 2171-6116/6578-, SÃO PAULO-SP - E-MAIL:
SP11CV@TJSP.JUS.BR

“Art. 84. Na ação que tenha por objeto o cumprimento da obrigação de fazer ou não fazer, o juiz concederá a tutela específica da obrigação ou determinará providências que assegurem o resultado prático equivalente ao do adimplemento.”

Deste modo, uma das formas de impedir os abusos, resultado útil da demanda, é informar o cliente e, neste escopo, são deferidas as condenações nestas obrigações. Dever, aliás, que a lei prevê e previu desde os anos 90 e até agora não foi adequadamente cumprido pela ré.

No mesmo sentido, o Egrégio Tribunal Paulista:

“**PLANO DE SAÚDE. RESCISÃO DE TERMO ADITIVO DE CONTRATO INDIVIDUAL.** Autora que pretende seja a ré compelida a manter o plano de saúde contratado. Sentença de parcial procedência. Apelo da autora. Rescisão unilateral de plano de saúde individual. Aplicabilidade do art. 13, par. único, inciso II, Lei nº 9.656/98. Rescisão ilegal. Celebração do contrato com termo aditivo de benefícios na plena vigência da RN 40/03 da ANS que veda a contratação de plano de saúde com o repasse integral do custo do serviço ao beneficiário. Operadora de plano de saúde que não pode se beneficiar de sua própria torpeza. Abusividade da oferta de plano mais abrangente pela operadora de plano de saúde mediante pagamento superior ao dobro do atualmente pago. Onerosidade excessiva ao segurado. **Inocorrência de julgamento ultra petita. Sentença mantida.** Recurso desprovido. “ [g.n.] (TJSP; Apelação Cível

1016150-50.2018.8.26.0344; Relator (a): Mary Grün; Órgão Julgador: 7ª Câmara de Direito Privado; Foro de Marília - 3ª



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO PAULO -FORO CENTRAL CÍVEL

11^a VARA CÍVEL

PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, 13º ANDAR - SALAS Nº 1322/1324, CENTRO -
CEP 01501-900, FONE: 2171-6116/6578-, SÃO PAULO-SP - E-MAIL:
SP11CV@TJSP.JUS.BR

Vara Cível; Data do Julgamento: 16/07/2019; Data de Registro: 16/07/2019).

O pedido para condenação em danos morais coletivos prospera.

Ao contrário do alegado pela ré, o entendimento atual do Colendo Superior Tribunal de Justiça reconhece a possibilidade de condenação em danos morais coletivos.

**“RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA.
DIGNIDADE DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES
OFENDIDA POR QUADRO DE PROGRAMA
TELEVISIVO. DANO MORAL COLETIVO.
EXISTÊNCIA.**

1. O dano moral coletivo é aferível in re ipsa, ou seja, sua configuração decorre da mera constatação da prática de conduta ilícita que, de maneira injusta e intolerável, viole direitos de conteúdo extrapatrimonial da coletividade, revelando-se despicienda a demonstração de prejuízos concretos ou de efetivo abalo moral.

Precedentes.

(...)

6. Nessa perspectiva, a conduta da emissora de televisão - ao exibir quadro que, potencialmente, poderia criar situações discriminatórias, vexatórias, humilhantes às crianças e aos adolescentes - traduz flagrante dissonância com a proteção universalmente conferida às pessoas em franco desenvolvimento físico, mental, moral, espiritual e social, donde se extrai a evidente intolerabilidade da lesão ao direito



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO PAULO -FORO CENTRAL CÍVEL

11ª VARA CÍVEL

PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, 13º ANDAR - SALAS Nº 1322/1324, CENTRO -
CEP 01501-900, FONE: 2171-6116/6578-, SÃO PAULO-SP - E-MAIL:
SP11CV@TJSP.JUS.BR

transindividual da coletividade, configurando-se, portanto, hipótese de dano moral coletivo indenizável, razão pela qual não merece reforma o acórdão recorrido.

(...)

8. Recurso especial não provido.” (REsp 1517973/PE, Rel. Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 16/11/2017, DJe 01/02/2018).

“RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR. TEMPO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL EM AGÊNCIAS BANCÁRIAS. DEVER DE QUALIDADE, SEGURANÇA, DURABILIDADE E DESEMPENHO. ART. 4º, II, "D", DO CDC. FUNÇÃO SOCIAL DA ATIVIDADE PRODUTIVA. MÁXIMO APROVEITAMENTO DOS RECURSOS PRODUTIVOS. TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. DANO MORAL COLETIVO. OFENSA INJUSTA E INTOLERÁVEL. VALORES ESSENCIAIS DA SOCIEDADE. FUNÇÕES. PUNITIVA, REPRESSIVA E REDISTRIBUTIVA. 1. Cuida-se de coletiva de consumo, por meio da qual a recorrente requereu a condenação do recorrido ao cumprimento das regras de atendimento presencial em suas agências bancárias relacionadas ao tempo máximo de espera em filas, à disponibilização de sanitários e ao oferecimento de assentos a pessoas com dificuldades de locomoção, além da compensação dos danos morais coletivos causados pelo não cumprimento de referidas obrigações.

(...)

3. O propósito recursal é determinar se o descumprimento de normas municipais e federais que estabelecem



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO PAULO -FORO CENTRAL CÍVEL

11ª VARA CÍVEL

PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, 13º ANDAR - SALAS Nº 1322/1324, CENTRO -
CEP 01501-900, FONE: 2171-6116/6578-, SÃO PAULO-SP - E-MAIL:
SP11CV@TJSP.JUS.BR

parâmetros para a adequada prestação do serviço de atendimento presencial em agências bancárias é capaz de configurar dano moral de natureza coletiva.

4. O dano moral coletivo é espécie autônoma de dano que está relacionada à integridade psico-física da coletividade, bem de natureza estritamente transindividual e que, portanto, não se identifica com aqueles tradicionais atributos da pessoa humana (dor, sofrimento ou abalo psíquico), amparados pelos danos morais individuais.
5. O dano moral coletivo não se confunde com o somatório das lesões extrapatrimoniais singulares, por isso não se submete ao princípio da reparação integral (art. 944, caput, do CC/02), cumprindo, ademais, funções específicas.
6. No dano moral coletivo, a função punitiva - sancionamento exemplar ao ofensor - é, aliada ao caráter preventivo - de inibição da reiteração da prática ilícita - e ao princípio da vedação do enriquecimento ilícito do agente, a fim de que o eventual proveito patrimonial obtido com a prática do ato irregular seja revertido em favor da sociedade.
7. O dever de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho que é atribuído aos fornecedores de produtos e serviços pelo art. 4º, II, d, do CDC, tem um conteúdo coletivo implícito, uma função social, relacionada à otimização e ao máximo aproveitamento dos recursos produtivos disponíveis na sociedade, entre eles, o tempo.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO PAULO -FORO CENTRAL CÍVEL

11ª VARA CÍVEL

PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, 13º ANDAR - SALAS Nº 1322/1324, CENTRO -
CEP 01501-900, FONE: 2171-6116/6578-, SÃO PAULO-SP - E-MAIL:
SP11CV@TJSP.JUS.BR

8. O desrespeito voluntário das garantias legais, com o nítido intuito de otimizar o lucro em prejuízo da qualidade do serviço, revela ofensa aos deveres anexos ao princípio boa-fé objetiva e configura lesão injusta e intolerável à função social da atividade produtiva e à proteção do tempo útil do consumidor.
9. Na hipótese concreta, a instituição financeira recorrida optou por não adequar seu serviço aos padrões de qualidade previstos em lei municipal e federal, impondo à sociedade o desperdício de tempo útil e acarretando violação injusta e intolerável ao interesse social de máximo aproveitamento dos recursos produtivos, o que é suficiente para a configuração do dano moral coletivo.
10. Recurso especial provido.” (REsp 1737412/SE, Rel. Ministra Nancy Andrigi, Terceira Turma, julgado em 05/02/2019, DJe 08/02/2019).

Inclusive com divulgação pela corte de informativo de nº 618, publicado em 23.02.2018, ainda que a posição deste Juízo possa ser diferente.

In casu, houve ofensa injusta e intolerável a valores da coletividade de consumidores e não somente por abusos pontuais decorrentes de insatisfações, mas porque a ré estrutura toda sua campanha apresentando de forma obscura informações em nítido intuito de garantir a contratação a partir da falta de conhecimento do consumidor, aparentemente, sabendo que sua oferta não é vantajosa, mas usando de todos os subterfúgios para que a pessoa abordada não a comprehenda completamente, promovendo a assinatura forçada de suas revistas, em frontal violação aos incisos III e IV do artigo 6º da Lei de nº 8.078 de 11 de setembro de 1990, o Código de Defesa do Consumidor e, pior, acreditando que fez um negócio da China.

“Art. 6º São direitos básicos do consumidor:



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO PAULO -FORO CENTRAL CÍVEL

11ª VARA CÍVEL

PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, 13º ANDAR - SALAS Nº 1322/1324, CENTRO -
CEP 01501-900, FONE: 2171-6116/6578-, SÃO PAULO-SP - E-MAIL:
SP11CV@TJSP.JUS.BR

(…)

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; (Redação dada pela Lei nº 12.741, de 2012)

Vigência

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;”

Esta conduta causou danos significativos consubstanciados no descrédito da Política Nacional de Defesa do Consumidor e dos órgãos que a implementam, a insegurança nas relações de consumo diante da profusão de reclamações e o sentimento de toda a coletividade de que a ré pratica golpes de forma institucionalizada impunemente, com o beneplácito dos órgãos públicos.

Não são poucas as manifestações dos clientes insatisfeitos que suplicam por medidas do poder público contra a ré e que denotam grave insegurança para contratação na modalidade de venda praticada, qual seja, a abordagem em locais de grande circulação, como se constata do trazido aos autos.

Ainda, existe um sentimento geral de que a editora abusa em suas abordagens, aplicando golpes, chegando ao absurdo de relatos indicarem que os consumidores tomaram ciência das condições da campanha ao divulgar a compra em suas redes sociais, sendo avisados por colegas que já passaram por situação semelhante ou já conhecem o procedimento adotado por terem sido enganados em outras circunstâncias. A notoriedade da conduta chega a ser assustadora em relação a sua abusividade e violação a imagem da coletividade.

A argumentação de que não pode ser condenada por



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO PAULO -FORO CENTRAL CÍVEL

11ª VARA CÍVEL

PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, 13º ANDAR - SALAS Nº 1322/1324, CENTRO -
CEP 01501-900, FONE: 2171-6116/6578-, SÃO PAULO-SP - E-MAIL:
SP11CV@TJSP.JUS.BR

condutas de seus terceirizados beira o absurdo, diante da expressa disposição do artigo 34 do Código de Defesa do Consumidor, também, pelo fato de que corroborou com as condutas e foi omissa em sua repressão, tanto por estimular os vendedores a utilizar preços de referência que induzem o consumidor a erro, como por não agir com eficácia para impedir as práticas.

“Art. 34. O fornecedor do produto ou serviço é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos.”

Reconhecida a violação, resta tão somente definir o *quanto debeatur.*

O inquérito civil que motivou esta demanda teve início em 2013 e não há indícios que as práticas tenham diminuído, em verdade, agravaram-se como restou demonstrado, havendo reclamações em profusão depois da propositura da demanda.

O descontentamento advém de todo o território nacional, em que esta demanda se concentrou nos abusos praticados em aeroportos pela sua facilidade de constatação, mas existem manifestações dos consumidores sobre abordagens em rodoviárias, faculdades, centros comerciais, entre outros lugares de alta circulação pelo Brasil.

A gravidade da conduta decorre de utilizar de método de venda desleal e obscuro para garantir que o consumidor realize uma contratação que não deseja, atingindo valor essencial do sistema de proteção ao consumidor, se não o mais elevado, a transparência nas relações de consumo, auferindo lucros significativos com a prática, até mesmo chegou a alegar em sua defesa que o impedimento deste tipo de abordagem inviabilizaria sua atividade econômica.

Piora, quando se verifica que a [REDACTED] é uma das líderes do setor em que atua com diversas publicações de relevo e de grande influência na sociedade, pois, pasmem, é um órgão de imprensa, com o intuito de informar a população, mas assim não procede para abordar seus potenciais assinantes.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO -FORO CENTRAL CÍVEL
11ª VARA CÍVEL
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, 13º ANDAR - SALAS Nº 1322/1324, CENTRO -
CEP 01501-900, FONE: 2171-6116/6578-, SÃO PAULO-SP - E-MAIL:
SP11CV@TJSP.JUS.BR

Além disso, o descompromisso com a defesa do consumidor é manifesto, uma vez que foi interpelada por diversos órgãos para cessar os abusos, entretanto, atua no intuito de se esquivar das sanções durante toda a investigação, pleiteando prorrogação de prazos sempre que intimada a prestar esclarecimentos e respondendo de forma evasiva as indagações diretas dos órgãos de proteção ao consumidor.

Diante da gravidade da conduta que atingiu valor essencial do sistema de proteção ao consumidor, a profusão e dispersão dos abusos, a continuidade durante ao menos cinco anos após diversas interpelações dos órgãos e a posição social e mercadológica da ré permitem a condenação em danos morais coletivos no patamar sugerido pelo autor, apesar de seu alto vulto, atingindo o montante de R\$ 1.500.000,00 (um milhão e quinhentos mil reais).

Não se olvida da já combalida situação financeira da ré, entretanto, patamares menores de condenação não atingem o objetivo desta indenização porque não terão o efeito preventivo de inibir os abusos e, principalmente, não recuperarão o benefício econômico ilicitamente auferido pela ré.

Recorda-se que somente sua revista principal, a [REDACTED], conforme material publicitário divulgado na rede mundial de computadores ([REDACTED]), afirma entregar cerca de duzentos mil exemplares semanais e ter cinco milhões de usuários em seu sítio na rede mundial de computadores, em que o valor cobrado por seus anúncios em edições impressas semanais pode chegar a R\$ 241.500,00 (duzentos e quarenta e um mil e quinhentos reais) e, em edições digitais, o valor de R\$ 178,07 (cento e setenta e oito reais e sete centavos) a cada mil impressões, métrica que deve considerar o número de usuários para correta aferição do valor recebido pela empresa. Além disso, há a receita advinda das assinaturas e venda de exemplares nas bancas.

O Egrégio Tribunal Paulista adota patamares semelhantes para empresas deste porte:



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO PAULO -FORO CENTRAL CÍVEL

11ª VARA CÍVEL

PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, 13º ANDAR - SALAS Nº 1322/1324, CENTRO -
CEP 01501-900, FONE: 2171-6116/6578-, SÃO PAULO-SP - E-MAIL:
SP11CV@TJSP.JUS.BR

“CONSUMIDOR Ação Civil Pública Parcial procedência da ação Publicidade enganosa Ré que ofereceu ao consumidor, mediante anúncios em revistas, comerciais de televisão e demais meios informativos, o modelo do automóvel i30, indicando ser equipado com vários itens de série mesmo na versão "básica", sendo que os estão disponíveis apenas na sua versão mais "luxuosa" - Determinação de contrapropaganda Dano moral difuso caracterizado. Recurso do Ministério buscando a condenação genérica nos termos do art. 95 do CDC, majoração da condenação do dano moral e obrigação da ré em abster-se de publicar anúncios da mesma espécie. Recurso da ré alegando ausência de publicidade enganosa - Descabimento Prova de que a ré forneceu os dados para as matérias publicadas Publicidade enganosa nos termos do art. 37, § 1º, do CDC Prática que por si só causa dano ao consumidor Contrapropaganda com o fim de esclarecer o consumidor **Dano moral difuso configurado Valor fixado em R\$ 540.000,00, majorado para R\$ 1.000.000,00** Recurso parcialmente provido.” [g.n.] (TJSP; Apelação Cível 0149335-41.2010.8.26.0100;

Relator (a): Ramon Mateo Júnior; Órgão Julgador: 7ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 37ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/06/2013; Data de Registro: 13/06/2013).

“APELAÇÃO AÇÃO CÍVEL PÚBLICA
CONTINUIDADE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO
PÚBLICO ESSENCIAL FALHAS SUCESSIVAS
COMPETÊNCIA ABSOLUTA JUSTIÇA ESTADUAL
LITISCONSÓRCIO REPELIDO LEGITIMIDADE
ATIVA POSSIBILIDADE JURÍDICA FUNÇÃO



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO PAULO -FORO CENTRAL CÍVEL

11ª VARA CÍVEL

PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, 13º ANDAR - SALAS Nº 1322/1324, CENTRO -
CEP 01501-900, FONE: 2171-6116/6578-, SÃO PAULO-SP - E-MAIL:
SP11CV@TJSP.JUS.BR

INSTITUCIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO DEVER
DE INDENIZAR NEXO DE CAUSALIDADE
EXCLUDENTE RECHAÇADA FORTUITO INTERNO
RISCO DO EMPREENDIMENTO AUTONOMIA DE
INSTÂNCIAS FALHA NO SERVIÇO DEMORA NA
REGULARIZAÇÃO DANOS MATERIAIS E MORAIS
PRINCÍPIO DEVOLUTIVO LIQUIDAÇÃO FLUIDA
PRÉ-FIXAÇÃO EXTENSÃO DO DANO DANOS
MORAIS CARÁTER PEDAGÓGICO MÉTODO
BIFÁSICO ACUIDADE DA SENTENÇA
MANUTENÇÃO DO JULGADO. (...) - Danos morais coletivos superação do conceito de dano moral como dor, sofrimento e humilhação, indenizabilidade difusa dos danos morais da coletividade previsão expressa no Código de Defesa do Consumidor e na Lei de Ação Civil Pública (Lei n. 8.894, de 1994) matéria pacífica na doutrina e já reconhecida no STJ, inclusive em precedente repetitivo 'quantum' razoavelmente estabelecido em consonância com a circunstância do caso concreto, o efeito pedagógico da indenização e, principalmente, os paradigmas dos Tribunais, inclusive do Superior Tribunal de Justiça; - Isenção do artigo 18, da Lei n. 7.347, de 1985, que beneficia exclusivamente a parte autora da ação civil pública interpretação teleológica da norma, impositiva a condenação da ré pelas custas, conforme distribuição ordinária da sucumbência (art. 82, do Código de Processo Civil); - Manutenção da decisão por seus próprios e bem lançados fundamentos artigo 252 do Regimento Interno do Tribunal de Justiça de São Paulo.

AGRAVO RETIDO E APELAÇÕES (AUTOR E RÉ) NÃO
PROVIDOS.” (TJSP; Apelação Cível
1012453-85.2014.8.26.0562; Relator (a): Maria Lúcia



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO -FORO CENTRAL CÍVEL
11ª VARA CÍVEL
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, 13º ANDAR - SALAS Nº 1322/1324, CENTRO -
CEP 01501-900, FONE: 2171-6116/6578-, SÃO PAULO-SP - E-MAIL:
SP11CV@TJSP.JUS.BR

Pizzotti; Órgão Julgador: 37ª Câmara Extraordinária de Direito Privado; Foro de Santos - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/07/2018; Data de Registro: 25/07/2018).

Neste último acórdão, o dano moral coletivo foi fixado em R\$ 5.000.000,00 (cinco milhões de reais) por falhas na prestação de serviços de telefonia por quatro meses que atingiram mais de duzentas mil pessoas, considerando-se o porte da operadora e a essencialidade do serviço prestado.

O pedido genérico de condenação para ressarcimento dos danos materiais e devolução em dobro dos valores indevidamente cobrados prospera.

A má-fé da ré é patente.

Tanto pelos abusos em si, quanto pela sua conduta perante os órgãos de defesa do consumidor, em que diante de quantidade assustadora de reclamações e diversas interpelações destes órgãos, afirmou a lisura de sua conduta, apesar da evidência de seus abusos. Por sinal, negou-se a firmar termo de ajustamento de conduta (fls. 759/761) com Ministério Público do Estado de São Paulo sob esta motivação, em nítido intuito de se esquivar das sanções estabelecidas pelo *parquet*, depois, já nestes autos, contraditoriamente afirma que cumpriu todas aquelas determinações, a afastar suas condenações, postura que beira o escárnio.

Notadamente, a ré insiste em suas práticas para obter benefício econômico, apesar de consciente de suas violações, o que é má-fé.

Assim, a partir de 26.11.2016, quando se negou a firmar o termo de ajustamento de conduta, deve ressarcir em dobro todos os consumidores que realizaram a contratação durante as abordagens com práticas abusivas pelos valores pagos, com correção monetária incidente desde cada pagamento e juros de mora a partir da citação.

Já o pedido de condenação por danos morais individuais homogêneos não medra porque o sofrimento ou transtorno do indivíduo, neste caso, não pode ser analisado sem o conhecimento sobre os acontecimentos com cada consumidor, em



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO PAULO -FORO CENTRAL CÍVEL

11ª VARA CÍVEL

PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, 13º ANDAR - SALAS Nº 1322/1324, CENTRO -
CEP 01501-900, FONE: 2171-6116/6578-, SÃO PAULO-SP - E-MAIL:
SP11CV@TJSP.JUS.BR

que a contratação mediante os abusos relatados não necessariamente implica em sentimento grave o suficiente ou violação de direitos da personalidade para justificar a condenação em danos morais.

Neste particular, são esclarecedoras as palavras do Desembargador Sérgio Cavalieri Filho:

"Nessa linha de princípio, só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia-a-dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se entender, acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenizações pelos mais triviais aborrecimentos." [g.n.] (Programa de Responsabilidade Civil. ed. 8ª São Paulo: Atlas, p. 83/84).

Destaca-se que os critérios para condenação em danos morais difusos são diferentes dos individuais, inexistindo óbice ou contradição com a improcedência deste pedido.

Por cautela, trata-se da alongada argumentação sobre a impossibilidade de condenação na obrigação de providenciar a publicação desta sentença em diversos meios de comunicação.

Navegando mal pelos mares do direito constitucional, a ré



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO PAULO -FORO CENTRAL CÍVEL

11ª VARA CÍVEL

PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, 13º ANDAR - SALAS Nº 1322/1324, CENTRO -
CEP 01501-900, FONE: 2171-6116/6578-, SÃO PAULO-SP - E-MAIL:
SP11CV@TJSP.JUS.BR

confunde a liberdade de imprensa com a necessidade de publicação desta sentença no intuito de informar o consumidor da proteção de seus direitos decorrente do efeito *ultra partes* desta ação civil pública.

Não há intervenção do judiciário no conteúdo jornalístico a ser produzido por qualquer dos meios de comunicação que promoverá a divulgação, uma vez que não deve ser considerado notícia, mas conteúdo pago suportado pela ré no intuito de que se tenha conhecimento do resultado da demanda que decorre logicamente da necessidade da divulgação do início do processo constante do artigo 94 da Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990.

Ora, se existe necessidade de publicação do edital no início da demanda para que possíveis interessados participem, ainda mais necessário ao final quando há condenação genérica para que os lesados possam promover as execuções individuais decorrentes deste título.

Deste modo, em aplicação por analogia do parágrafo único do artigo 257 do Código de Processo Civil, é salutar a divulgação em mídias de grande circulação com o fito de amplo conhecimento.

“Art. 257. São requisitos da citação por edital:

(...)

Parágrafo único. O juiz poderá determinar que a publicação do edital seja feita também em jornal local de ampla circulação ou por outros meios, considerando as peculiaridades da comarca, da seção ou da subseção judiciárias.”

Portanto, deve ser publicado edital com o conteúdo desta decisão nos canais em que opera suas atividades (*mailing*, sítio informatizado, malas diretas, correio eletrônico, publicidade nos estabelecimentos onde comercializa seus serviços, redes sociais etc.) e mídias de grande circulação.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO PAULO -FORO CENTRAL CÍVEL

11ª VARA CÍVEL

PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, 13º ANDAR - SALAS Nº 1322/1324, CENTRO -
CEP 01501-900, FONE: 2171-6116/6578-, SÃO PAULO-SP - E-MAIL:
SP11CV@TJSP.JUS.BR

Findo o mérito, emerge questão quanto a concessão de tutela antecipada a ser novamente concedida.

Dentre as espécies de antecipação de tutela tem-se a fundada na urgência e na evidência, conforme dispõe o artigo 300 do Código de Processo Civil. Nestes autos, a primeira já foi exaustivamente tratada com a solução do agravo de instrumento pelo Egrégio Tribunal Paulista com a seguinte recomendação:

“Por outro lado, a ausência da concessão da tutela no início do processo (*in limine litis*) não obsta, em tese, a reapreciação dos requisitos necessários no curso do processo, na hipótese de apresentação de outros elementos (colhidos sob o crivo do contraditório) que roborem os fatos alegados e que evidenciem o caráter urgente da medida.” (fl. 6243)

Neste espeque, com fundamento no inciso IV do artigo 311 do Código de Processo Civil, defere-se a tutela de evidência exclusivamente quanto as condenações nas obrigações de fazer e não fazer.

“Art. 311. A tutela da evidência será concedida, independentemente da demonstração de perigo de dano ou de risco ao resultado útil do processo, quando:

(...)

IV - a petição inicial for instruída com prova documental suficiente dos fatos constitutivos do direito do autor, a que o réu não oponha prova capaz de gerar dúvida razoável.”

[g.n.]

Isto porque, ainda que se discuta certa urgência na concessão da medida, a ré não conseguiu apresentar qualquer prova que implicasse em dúvida sobre os fatos apresentados, aliás, não nega os abusos, eliminando qualquer controvérsia quanto ao quadro fático apresentado.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO PAULO -FORO CENTRAL CÍVEL

11ª VARA CÍVEL

PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, 13º ANDAR - SALAS Nº 1322/1324, CENTRO -
CEP 01501-900, FONE: 2171-6116/6578-, SÃO PAULO-SP - E-MAIL:
SP11CV@TJSP.JUS.BR

Em verdade, a ré apenas controverte a padronização da conduta, o que não interfere na concessão da medida, uma vez que as obrigações não implicarão em cerceamento de sua atividade, mas na garantia dos direitos do consumidor.

Portanto, defere-se a tutela antecipada de evidência para que surta seus efeitos de imediato.

Diante do exposto, com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE** o pedido para: **i) CONDENAR** a ré na obrigação de não fazer consistente na abstenção de práticas abusivas em qualquer ponto de venda em locais públicos ou privados de todo o território nacional, quais sejam: abordagem abrupta e insistente aos transeuntes; confundir o cliente com a apresentação de preços de forma parcelada ou desprendida das efetivas cobranças; anunciar seus preços como se referentes aos custos de envio; prometer vantagens inexistentes ou independentes da transação; relacionar suas ofertas com campanhas culturais ou filantrópicas inexistentes ou desvinculadas da campanha; utilizar preço de referência para cálculo de benefícios da campanha não condizente com o produto ou serviço ofertado e cobrar valores acima do pactuado, em que o descumprimento implicará em multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por fato constatado e comprovado nos autos; **ii) CONDENAR** a ré na obrigação de fazer consistente em providenciar peças de comunicação em todos os pontos de venda em locais públicos ou privados de todo o território nacional, com o objetivo de informar ostensivamente o consumidor que: a contratação na modalidade assinatura está disponível em seu sítio eletrônico na rede mundial de computadores, inclusive com o direito a filiação ao clube de benefícios; o preço de referência para cálculo dos benefícios da campanha é o utilizado para venda das assinaturas no seu sítio eletrônico e substituir a comunicação existente para retirada de qualquer referência a campanha cultural ou filantrópica, operadoras de cartão de crédito, companhias aéreas que não estejam participando da campanha, no prazo de 30 dias, sob pena de aplicação de multa diária no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por ponto de venda comprovadamente fora destes parâmetros, limitado ao montante de R\$ 5.000.000,00 (cinco milhões de reais) por ponto de venda; **iii) CONDENAR** a ré na obrigação de fazer consistente em inserir em todos os


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO PAULO -FORO CENTRAL CÍVEL

11ª VARA CÍVEL

 PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, 13º ANDAR - SALAS Nº 1322/1324, CENTRO -
 CEP 01501-900, FONE: 2171-6116/6578-, SÃO PAULO-SP - E-MAIL:
 SP11CV@TJSP.JUS.BR

instrumentos a serem assinados pelo consumidor os preços e condições para assinatura divulgados em seu sítio eletrônico, substituindo os já existentes em todos os pontos de venda em locais públicos ou privados de todo o território nacional, no prazo de 30 dias, sob pena de multa diária de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por ponto de venda, limitado ao montante de R\$ 5.000.000,00 (cinco milhões de reais) por ponto de venda; **iv) CONDENAR** a ré na obrigação de fazer consistente em providenciar treinamento a todos os vendedores em todos os pontos de venda em locais públicos ou privados de todo o território nacional que os oriente a: não realizar as práticas abusivas já elencadas, utilizar como preço de referência para cálculo dos benefícios da campanha o preço divulgado no sítio eletrônico da ré para assinaturas; alertar os consumidores abordados que há oferta disponível da assinatura no sítio eletrônico da ré, inclusive quanto ao direito de filiação ao clube de benefícios; informar que o preço de envio está inserido na cobrança e, principalmente, permitir que o consumidor fale e solucione suas dúvidas quanto a contratação no prazo de 60 dias, sob pena de multa de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais) por equipe, limitado ao montante de R\$ 5.000.000,00 (cinco milhões de reais) por equipe; **v) CONDENAR** a ré na indenização por danos morais difusos no montante de R\$ 1.500.000,00 (um milhão e quinhentos mil reais), com correção monetária pela Tabela Prática do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo a partir da data de publicação desta sentença (Súmula 362, STJ), acrescida de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês (art. 406, CC c/c art. 161, §1º, CTN), desde a publicação desta sentença, a ser recolhida ao Fundo Especial de Despesa de Reparação de Interesses Difusos Lesados, previsto no art. 13 da Lei nº 7.347/85 e regulamentado pela Lei Estadual nº 6.536/89; e **vi) CONDENAR** a ré, com fundamento no artigo 95 da Lei de nº 8.078 de 11 de setembro de 1990, no pedido genérico de ressarcimento em dobro dos valores indevidamente cobrados e pagos, devidamente corrigido desde o desembolso, com acréscimo de juros de 1% (um por cento) ao mês (art. 460, CC c/c art. 161, §1º, CTN), desde a citação (art. 240, CPC e art. 405, CC).

Anote-se que eventuais valores a serem obtidos com a aplicação das penalidades deverá ser recolhido ao Fundo Especial de Despesa de Reparação de Interesses Difusos Lesados, previsto no art. 13 da Lei nº 7.347/85 e regulamentado pela Lei Estadual nº 6.536/89.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO -FORO CENTRAL CÍVEL
11ª VARA CÍVEL
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, 13º ANDAR - SALAS Nº 1322/1324, CENTRO -
CEP 01501-900, FONE: 2171-6116/6578-, SÃO PAULO-SP - E-MAIL:
SP11CV@TJSP.JUS.BR

A ré deverá ainda divulgar a presente sentença na forma de edital nos canais em que opera suas atividades (*mailing*, sítio informatizado, malas-diretas, correio eletrônico, publicidade nos estabelecimentos onde comercializa seus serviços, etc.) e meios de comunicação de grande impacto em todo território nacional, com o fim de dar ciência a seus consumidores, sob pena de aplicação de multa por ato atentatório à dignidade da justiça no importe de 20% do valor da causa conforme 2º do artigo 77 do Código de Processo Civil, sem prejuízo das demais sanções pelo descumprimento da ordem.

Havendo sucumbência recíproca em parte mínima para o vencedor (art. 86, parágrafo único, CPC), o vencido pagará as custas e despesas processuais integralmente, além honorários advocatícios no importe de 10% do valor da condenação.

DEFIRO a tutela antecipada quanto aos itens “i” a “iv” para que tenha efeitos de imediato.

A presente valerá como ofício aos PROCON's das 27 (vinte e sete) unidades da Federação comunicando-os sobre a prolação desta decisão, para fiscalização permanente sobre o cumprimento desta ordem liminar, devendo impedir, nos limites do seu poder de polícia, o descumprimento desta medida.

A z. serventia deverá providenciar o edital e a expedição dos ofícios.

Nada sendo requerido no prazo de trinta dias contados do trânsito em julgado, arquivem-se os autos, após as comunicações devidas.

P.R.I.C.

São Paulo, 14 de outubro de 2019.

Christopher Alexander Roisin

Juiz de Direito

DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006, CONFORME IMPRESSÃO À MARGEM DIREITA
