



**PODER JUDICIÁRIO
COMARCA DE GOIÂNIA
14ª VARA CÍVEL E AMBIENTAL**

Processo nº: 5822320-67.2025.8.09.0051

Natureza: PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimentos Especiais -> Procedimentos Regidos por Outros Códigos, Leis Esparsas e Regimentos -> Ação Civil Pública

Requerente: Goias Mp Procuradoria Geral De Justica

Requerido: Savi Cosmeticos Ltda

DECISÃO

Tratam os autos de **Ação Civil Pública e Coletiva de Proteção ao Consumidor com Pedido de Tutela de Urgência** ajuizada pelo **Ministério Públco do Estado de Goiás** em face de **Savi Cosméticos LTDA (WEPINK), Virgínia Pimenta da Fonseca Serrão, Thiago Stabile e Chaopeng Tan**, partes devidamente qualificadas, visando à tutela dos interesses coletivos dos consumidores supostamente lesados em razão de práticas comerciais irregulares.

Relata o órgão ministerial ter sido instaurado o Inquérito Civil nº 202500260294, que tramitou na 70ª Promotoria de Justiça da Comarca de Goiânia, originado a partir de reclamação realizada de forma anônima, informando que a empresa Wepink – Savi Cosmeticos Ltda. (CNPJ: 42.422.967/0001-01), vem de forma reiterada lesando vários direitos dos consumidores. Nesse contexto, aduz o promotor de justiça responsável pelo inquérito que foram apuradas milhares de denúncias relativas a atrasos na entrega de produtos, ausência de reembolsos e descumprimento de ofertas publicitárias pela empresa demandada.

Discorre que a referida pessoa jurídica teve suas vendas alavancadas pela expressiva notoriedade de sua sócia, a influenciadora digital, ora ré, Virgínia Fonseca, que de forma frequente realiza estratégia de "lives" promocionais, consistente na divulgação de produtos de beleza e cosméticos com descontos substanciais, fomentando o senso de urgência no consumidor, para que este adquira o que é ofertado de forma imediata e impulsiva, em um cenário de pressão psicológica. Nesse contexto, as vendas nas ditas ofertas relâmpago tem alcançado números colossais, gerando, por outro lado, inúmeras reclamações pós-venda, relacionadas à falta de entrega dos produtos, desrespeito ao prazo convencionado para entrega, dificuldades para conclusão de cancelamentos e estornos, bem como de contato com a empresa fornecedora para atendimento a contento ao consumidor.

Reforça a quantidade excessiva de reclamações diárias em sites, chamando a atenção para o fato de que muitas falhas no serviço prestado sequer chegam a ser formalizadas, deduzindo-se, portanto, que atinge patamares bem mais elevados, asseverando, além disso, que a empresa promovida vem excluindo os comentários críticos dos consumidores prejudicados, ocultando a lesão em massa que vem causando aos adquirentes dos produtos.

Sustenta que a empresa, apesar de regularmente notificada em diversas oportunidades, e mesmo alcançando lucros milionários propalados pela própria influenciadora, age com descaso e não apresentou respostas satisfatórias para resolução deste impasse, nem providenciou solução efetiva às queixas apresentadas, demonstrando uma conduta reiterada de violação aos

direitos básicos do consumidor, previstos nos artigos 6º, incisos III e VI, 30, 31, 35, 39 e 42, todos do Código de Defesa do Consumidor.

Registrhou, inclusive, que a requerida continua a ofertar e comercializar produtos por meio de plataformas digitais e redes sociais, mesmo confessando que ofertam mais produtos do que possuem disponibilidade em estoque e que não possuem logística suficiente para a quantidade de vendas que realizam, o que evidencia risco de continuidade do dano coletivo. Afirma que esta postura representa o uso da influência digital para gerar uma demanda sem que a empresa disponha de produtos suficientes ou mesmo de estrutura logística para fazê-lo.

Argumenta que tal comportamento configura prática abusiva no mercado de consumo, afrontando os princípios da boa-fé objetiva e da transparência nas relações comerciais, de modo que não restou alternativa ao Ministério Público a não ser o ajuizamento da presente ação coletiva de consumo, para a proteção eficiente e reparação dos danos causados aos consumidores.

Sendo assim, o Ministério Público requer, liminarmente, a concessão de tutela de urgência, nos termos do artigo 12 da Lei nº 7.347/1985 e artigo 300 do CPC, para determinar que a requerida suspenda imediatamente a comercialização de produtos pela internet e redes sociais, até que comprove a regularização de todos os pedidos pendentes e apresente estrutura mínima de atendimento ao consumidor, sob pena de multa diária de R\$ 1.000,00 (mil reais) por hipótese de descumprimento, sem prejuízo de eventual sanção pelo crime de desobediência.

Ao final, requereu a confirmação da tutela de urgência; a condenação da requerida na obrigação de indenizar os danos materiais e morais causados aos consumidores, individualmente considerados; a condenação da requerida em indenizar os interesses difusos lesados (dano moral coletivo) em valor não inferior a R\$ 5.000.000,00 (cinco milhões de reais); a condenação solidaria dos réus na obrigação de fazer de entregas aos consumidores prejudicados todos os produtos adquiridos em prazo razoável a ser fixado pelo Juízo; a condenação da requerida em publicar em sua página oficial a parte dispositiva da sentença; condenação ao pagamento das custas e demais cominações legais.

O Ministério Público apresentou manifestação ao evento 05.

Vieram-me os autos conclusos.

É o relatório.

Decido.

Preambularmente, presentes os requisitos legais estabelecidos no art. 319, CPC, e na Lei nº. 7347/85, **recebo a inicial**.

Observe-se que a ação civil pública constitui instrumento processual de inegável relevância no Estado Democrático de Direito, concebido para a tutela de interesses difusos, coletivos e individuais homogêneos, nos termos do art. 129, III, da Constituição Federal, regulamentado pela Lei nº 7.347/1985. Tal instrumento visa assegurar a efetividade de direitos fundamentais de natureza transindividual, cuja defesa transcende a esfera individual e alcança a coletividade como um todo.

Segundo Rogério Lauria Tucci, a ação civil pública pode ser conceituada "como o exercício do direito à jurisdição, pelo Ministério Público, entidade ou pessoa jurídica em lei determinada, com a finalidade de preservar o patrimônio público ou social, o meio ambiente, os direitos do consumidor e o patrimônio cultural a ordem econômica e a economia popular ou de

definir responsabilização por danos que lhes tenham sido causados" (in; Ação Civil Pública abusiva utilização pelo Ministério Público e distorção pelo Poder Judiciário, Revista Forense, Rio de Janeiro, v. 365, p. 146).

No contexto das relações de consumo, o direito do consumidor insere-se precisamente nesse espectro de direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos (art. 81, CDC), valendo destacar que as condutas ilícitas praticadas por fornecedores, ainda que atinjam consumidores individualmente, podem repercutir de forma massiva e generalizada na coletividade de consumidores.

Dito isto, a vulnerabilidade do consumidor, reconhecida expressamente no art. 4º, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), impõe a necessidade de instrumentos eficazes de proteção coletiva, aptos a coibir práticas abusivas e a restaurar o equilíbrio nas relações de consumo, marcadas por assimetria técnica, econômica e informacional.

Desse modo, a tutela coletiva dos direitos do consumidor delineada no ordenamento jurídico brasileiro visa garantir não apenas a reparação de danos individuais, mas, sobretudo, a prevenção e repressão de condutas lesivas reiteradas, que, pela sua natureza e alcance, comprometem o próprio funcionamento do mercado de consumo e a confiança social nas relações contratuais.

No caso submetido a apreciação, cumpre dizer que o Ministério Público atua na tutela de interesses coletivos dos consumidores, estando legitimado, invariavelmente, para a propositura de ações desta natureza, conforme dispõe o artigo 129, inciso III, da Constituição Federal, e os artigos 81 e 82, inciso I, ambos do CDC. Isto porque emerge para o Ministério Público não só o interesse de agir, mas também o dever de propor a ação civil pública para a proteção da parte vulnerável nessa relação negocial, assim como a reparação dos prejuízos, em âmbito coletivo, além de resguardar os princípios estruturantes estabelecidos pelas normas consumeristas pátrias.

Já em se tratando da legitimidade passiva para responder à ação civil pública, assevero que tanto a empresa Wepink – Savi Cosmeticos Ltda., diretamente responsável pela operação comercial e beneficiária econômica dos resultados, quanto seus representantes e agentes voltados à oferta, que reforçam a confiança do consumidor na marca e incentivam a comercialização em desacordo com as normas legais, devem arcar solidariamente com reparos de eventuais prejuízos impostos aos consumidores, caso comprovadas as alegações do autor.

Passo, adiante, à análise do pedido de concessão de tutela de urgência.

Como afirmado anteriormente, a ação civil pública representa importante mecanismo de concretização dos princípios da transparência, boa-fé objetiva, confiança e lealdade, pilares do sistema de proteção ao consumidor e expressão da função social das relações de mercado.

Nos termos do art. 12 da Lei nº 7.347/1985, que disciplina o procedimento em demandas dessa natureza, o juiz poderá conceder mandado liminar com ou sem justificação prévia, para evitar dano irreparável ou de difícil reparação aos bens jurídicos tutelados pela ação civil pública, sempre que presentes os requisitos da probabilidade do direito e do perigo de dano, consoante também dispõe o art. 300 do Código de Processo Civil.

Logo, cumpre ressaltar que, no exame de pedidos liminares, o julgador não se restringe à verificação formal dos requisitos do art. 300, do CPC, mas deve também ponderar o interesse público primário envolvido e o caráter preventivo e reparatório da tutela coletiva, sob pena de se permitir a consolidação de lesões graves ou de difícil reparação a bens jurídicos de especial

relevância social. Tratam-se, pois, de pressupostos cumulativos e, portanto, a ausência de um deles impossibilita a concessão da aludida medida, podendo ainda ser negado o pleito antecipatório quando verificado o risco de irreversibilidade.

É sob essa ótica, da proteção do interesse público, da efetividade do processo coletivo e da relevância e seriedade que permeia a pretensão deduzida, que passa à análise dos pedidos de urgência formulados pelo Ministério Público.

No caso em apreço, verifica-se que a parte Savi Cosméticos LTDA (WEPINK) desempenha atividade empresarial voltada à comercialização de produtos junto ao público em geral, o que atrai a incidência do microssistema consumerista.

Ademais, extrai-se a notícia robusta, atestada por relatórios, imagens, documentos e demais elementos probatórios, acerca de um número alarmante e crescente de reclamações, que corresponde a mais de 200 (duzentos) registros no Procon-GO desde 2024, além de 120.000 reclamações no site Reclame Aqui também desde 2024, além de manifestações de ofensas à direitos nas redes sociais (*prints* anexos) e processos judiciais já instaurados, todos corroborando as alegações do órgão promovente de que os direitos do consumidor estão reiteradamente sendo violados pelos requeridos, não havendo que se falar em casos isolados.

A empresa ré, embora sustente, em suas defesas administrativas, possuir sistema terceirizado de trocas e reembolsos (Troquecommerce), centros de distribuição descentralizados e plataformas de envio automatizadas (Zenvia), não logrou em demonstrar a correção de suas ações comerciais ilegais, como a venda de produtos além do número disponível, nem a estruturação de uma efetiva Central de Atendimento ao Consumidor, com fornecimento de protocolo e prazo de resposta ao comprador, ou mesmo a expansão da logística de entrega, para o fim de cumprir com os prazos, nos moldes contratados. Ao contrário, continua mantendo práticas abusivas, promovendo novas lives para venda de produtos em massa, mesmo não estando regularizadas as pendências já advertidas pelo Ministério Público.

Como bem apontado pela parte autora nesta ação civil pública, o sistema de responsabilidade do Código de Defesa do Consumidor é objetivo, fundamentado na teoria do risco do empreendimento prevista no artigo 14, do referido diploma legal, não tendo relevância, na hipótese submetida a apreciação, a comprovação de dolo ou culpa, notadamente quando observado o dano e o nexo causal com a atividade econômica desenvolvida pelo fornecedor.

Ora, a conduta dos réus, ao menos nesse momento preliminar, demonstra descaso institucional com o consumidor, mantendo um modelo de atendimento automatizado e desumanizado, que não cumpre os deveres mínimos previstos no Decreto nº 11.034/2022, responsável por regulamentar o serviço de atendimento ao consumidor (SAC).

Some-se a isso o fato de que foi mencionado em defesa administrativa que a pessoa jurídica não possui programa de *compliance* em direito do consumidor, estrutura de ouvidoria interna, tampouco de auditoria periódica dos processos de venda, entrega e pós-venda, o que revela uma ausência de governança que reforça a conclusão de que a ré opta pelo lucro desenfreado em prejuízo de um olhar mais cuidadoso voltado para a adoção de mecanismos internos minimamente eficazes para prevenção e correção de falhas, o que vem agravando a vulnerabilidade dos consumidores e violando frontalmente o art. 6º, inciso VI, do CDC.

O descumprimento sistemático dessa obrigação legal revela flagrante má prestação de serviço e prática abusiva, vedada pelos arts. 39, incisos V e XII, e 42, parágrafo único, ambos do CDC, sendo irrelevante, para fins de responsabilização, a existência de terceirizações, porquanto

a empresa é responsável objetiva e solidariamente pelos atos de seus prepostos e parceiros (art. 14 e art. 25, §1º, CDC).

Por oportuno, cumpre frisar que a informação é direito básico do consumidor, funcionando tanto na garantia de seu direito de escolha, como o protegendo contra danos eventualmente suportados em virtude da falha do produto ou da prestação do serviço.

Com efeito, o fornecedor tem a obrigação de esclarecer de forma ética aquilo que, em função de sua posição no mercado, sabe que o consumidor deve conhecer, bem como de buscar uma solução célere para as controvérsias contratuais e uma adequação dos serviços à legitima expectativa dos consumidores, com a estipulação de parâmetros legais para sanar as reclamações relatadas pelos usuários.

É inequívoco, portanto, o *fumus boni iuris*, tanto em relação à verossimilhança das alegações quanto no que diz respeito à probabilidade do direito, para o deferimento de parte das medidas de urgência suplicadas.

Já em se tratando do *periculum in mora*, a continuidade dessas práticas tem potencial de causar danos patrimoniais e morais de grande extensão e difícil reparação a milhares de consumidores que permanecem sendo submetidos à propaganda enganosa, ou mesmo sem receber seus produtos ou reembolsos, bem como desprovidos de um canal para atendimento adequado, em especial no caso de reclamações. A cada nova compra não entregue ou cancelada, sem devolução de valores, novos consumidores são lesados, ampliando-se o alcance social da conduta ilícita.

A tutela jurisdicional, se deferida para o final do processo, se mostrará ineficaz, dado o caráter repetitivo e extensivo do dano, que vem somando números exponencialmente, além da inércia que se mantém os promovidos na adoção de medidas eficazes que resguardem os direitos do seu público consumidor.

Em tempo, não se pode ignorar que a empresa possui atualmente dimensão nacional, com ampla influência nas redes sociais e na mídia digital, o que amplia o impacto coletivo de sua atuação.

Nesse contexto, a intervenção judicial imediata torna-se imperiosa não apenas para cessar o ilícito, mas para restaurar a confiança na proteção institucional dos consumidores e reafirmar o caráter público e de ordem social das normas consumeristas (art. 1º do CDC).

Assim, à luz dos princípios da boa-fé objetiva, da dignidade da pessoa humana (art. 1º, III, da CF), da transparência e lealdade nas relações de consumo, e com fundamento nos arts. 6º, incisos III, IV e VI; 14; 25, §1º; 39; 42, parágrafo único; 49; 84, §§ 2º a 4º, do Código de Defesa do Consumidor; 12 da Lei nº 7.347/1985; e 300 do CPC, entendo estarem plenamente configurados os requisitos para a concessão parcial da tutela de urgência pleiteada.

Diante do exposto, **DEFIRO PARCIALMENTE a tutela de urgência requerida pelo Ministério Público**, determinando que os requeridos:

a) atendam à obrigação de não fazer novas “lives” comerciais ou ações publicitárias de vendas virtuais enquanto não comprovarem documentalmente a efetiva disponibilidade em estoque dos produtos que estão sendo ofertados, sob pena de multa na hipótese de descumprimento desta medida de R\$100.000,00 (cem mil reais) por ocorrência , haja vista a potencialidade do dano nessas situações, conforme delineado pelo órgão ministerial;

b) criem e estruturem, no prazo de 30 (trinta) dias, um Canal de Atendimento não

automatizado - com atendimento humano (contato direto com o atendente, se essa opção for selecionada pelo consumidor) – **SAC**, que deverá estar disponível em múltiplos canais, sendo obrigatório o atendimento via telefone, devendo **apresentar resposta inicial para cada reclamação no prazo máximo de 24 horas**; bem como **fornecer ao consumidor possibilidade de acompanhamento em tempo real da solução administrativa** (a exemplo: do processo de reembolso ou de rastreamento efetivo da entrega), sob pena de multa proporcional a ser estipulada por este juízo; e ainda:

b.1) informem aos consumidores, nos atendimentos realizados, sejam presenciais ou por telefone/internet, **o número de protocolo e a forma** que o consumidor terá de acompanhar o andamento do protocolo (sms, e-mail, Whatsapp, etc), bem como o prazo específico que a empresa (ou a distribuidora terceirizada) terá para solucionar a questão ou fornecer o diagnóstico, mantendo-o informado por escrito sempre que solicitada consulta;

b.2) forneçam, por escrito, antes do encerramento de cada protocolo, a orientação sobre eventual necessidade de quaisquer diligências/consultas/requerimentos pelo consumidor; bem como, antes do encerramento de cada protocolo, **forneca resposta escrita** fundamentada, clara, compreensível ao consumidor e específica ao caso, constando as soluções e procedimentos adotados pela empresa, a data de registro de solicitação pelo consumidor e a data prevista para resolução da demanda;

Ainda deverão ser respeitadas as disposições regulamentadas no Decreto 11.034/22, da Presidência da República, que estabeleceu diretrizes para o atendimento ao consumidor.

c) promovam a resolução de reclamações em que houver o pleito de cancelamento ou reembolso de valores de produtos adquiridos, pelo exercício do direito de arrependimento, no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar da data do registro inicial do consumidor, sob pena de incidir multa ao fornecedor de R\$1.000,00 (um mil reais) para cada descumprimento desta obrigação.

d) mantenham registro acessível de todas as reclamações e suas respectivas soluções, pelos consumidores;

e) publiquem, em suas redes sociais e no site da empresa, de forma destacada e no prazo de 10 (dez) dias corridos, informações sobre como os consumidores podem exercer seus direitos perante a empresa, indicado o “passo a passo” do modo de proceder cancelamento, troca, reembolso, assim como os respectivos prazos de atendimento e solução do problema, supra indicados, sob pena de multa proporcional a ser estabelecida por este juízo.

f) apresentem nos autos, no prazo de 30 (trinta) dias, relação completa de todas as reclamações constantes de seu sistema.

Por outro lado, **indefiro** o pedido para que a empresa promova a entrega imediata de todos os produtos adquiridos pelos consumidores anteriormente à esta decisão, dentro do prazo originalmente prometido, tendo em vista ser irrazoável a imposição de uma obrigação genérica em hipóteses que podem guardar especificidades a serem apontadas por meio do contraditório. Igualmente **deixo de impor** a comprovação imediata de regularização integral das entregas e reembolsos pendentes, tendo em vista que nestes casos deve ocorrer a solução individualizada em relação à cada cliente, merecendo, do mesmo modo, ser oportunizado o contraditório.

Ademais, **considerando o requerimento apresentado pelo Ministério Públco, designo audiência de conciliação entre os litigantes**, nos termos do artigo 334 do Código de Processo Civil, a ser realizada por este juízo no dia **09/12/2025, às 13:30 horas**.

A audiência, visando a busca da praticidade e economia, e com base na preservação da ausência de prejuízo e instrumentalidade das formas, será realizada TANTO pela via da sala passiva, no prédio do Fórum local, QUANTO por videoconferência, por meio do aplicativo ZOOM, conforme orientações abaixo detalhadas.

Ou seja, é facultado aos advogados, partes e Ministério Público o comparecimento na sala passiva/de audiências, no Fórum local, ou a participação por videoconferência.

O ato ocorrerá por meio da plataforma “ZOOM CLOUD MEETINGS”, conforme recomendação do Conselho Nacional de Justiça.

Todos que participarão do ato por videoconferência deverão, com antecedência, fazer o download (“baixar”) do aplicativo ZOOM CLOUD MEETINGS (gratuito) para terem acesso à reunião.

No dia e hora acima especificados, os participantes, após “baixarem” o aplicativo, deverão acessar a sala de reunião.

Para tanto:

1) clicar em “**ingressar em uma reunião**”;

2) no campo “ID da reunião”, **digitar Meeting ID: 851 5377 4813 e Senha: ?\$3EAU*g (**
<https://tjgo.zoom.us/j/85153774813?pwd=ijiUTdxhe9VNq0mgRSWYWBIkgOz9v.1>**);**

3) clique em **ingressar**.

Cite-se e intime-se a parte promovida para, no prazo de 15 (quinze) dias, oferecer contestação, sob pena de se presumirem como verdadeiros os fatos alegados pela parte autora na inicial, nos termos do artigo 344 do Código de Processo Civil. Faça-se constar na carta de citação informação à parte requerida de que o prazo para contestar os termos da presente ação iniciar-se-á da audiência preliminar (artigo 335, inciso I, do CPC); do protocolo do pedido de cancelamento da referida audiência (artigo 335, inciso II, do CPC) ou, nos demais casos, na forma prevista no artigo 231 do CPC (artigo 335, inciso III, do CPC).

Intime-se o Ministério Público

Não sendo alcançada a composição civil e caso apresentada resposta defensiva pela parte requerida, **ouça-se** o Ministério Público, no prazo legal.

Publique-se edital, com prazo de 15 (quinze) dias, para se dar conhecimento a eventuais terceiros interessados e ao público em geral acerca desta decisão liminar.

Esta decisão/despacho possui força de mandado/ofício/alvará, nos termos do artigo 136 do Código de Normas e Procedimentos do Foro Judicial – CGJ/TJGO.

Intimem-se.

Cumpra-se.

Goiânia/GO, data da assinatura eletrônica.

(assinado digitalmente)

Tatianne Marcella Mendes Rosa Borges Mustafa

Juíza de Direito

08/02