



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DO CONSUMIDOR DA CAPITAL

EXCELENTÍSSIMO SENHOR DOUTOR JUIZ DE DIREITO DA \_\_\_<sup>a</sup> VARA  
CÍVEL DO FORO CENTRAL DA COMARCA DA CAPITAL

O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO, por intermédio da Promotora de Justiça do Consumidor que ao final subscreve, vem, respeitosamente, à presença de Vossa Excelência, com fundamento no artigo 129, inciso III, da Constituição da República, nos artigos 81, parágrafo único, incisos I, II e III, e 82, inciso I, ambos do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90), no artigo 5º *caput*, da Lei Federal 7.347/85, e no artigo 25, inciso IV, letra “a”, da Lei Federal 8.625/93, propor **Ação Civil Pública**, a ser processada pelo rito ordinário, em face de **CNOVA COMÉRCIO ELETRÔNICO S/A** (controladora do comércio virtual da Casas Bahia, Ponto Frio, Extra e Barateiro<sup>12</sup>), pessoa jurídica de direito privado, empresa inscrita no CNPJ sob nº 07.170.938/0001-07, com sede na Rua Gomes de Carvalho, n.º 1609, 4º andar, Vila Olímpia, São Paulo, em razão dos fundamentos de fato e de direito e com os pedidos a seguir deduzidos:

---

<sup>1</sup> <<https://exame.abril.com.br/negocios/uniao-da-cnova-e-via-varejo-repara-erros-do-passado/>>. Acesso em 27/08/2018; <<http://g1.globo.com/economia/negocios/noticia/2016/10/gpa-anuncia-integracao-de-negocios-da-cnova-brasil-varejo.html>>. Acesso em 27/08/2018; e <<https://www.valor.com.br/empresas/4663793/cnova-anuncia-acordo-para-integracao-entre-cnova-brasil-e-varejo>>. Acesso em 27/08/2018.

<sup>2</sup> Em audiência realizada no dia 07 de junho de 2018, nas dependências desta Promotoria de Justiça do Consumidor, a própria investigada confirmou que a direção da empresa CNOVA foi totalmente alterada após 2017, de modo que, atualmente, as políticas e a administração são controladas pela VIA VAREJO S/A (fl. 548 do IC 788/2016).



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DO CONSUMIDOR DA CAPITAL

## I - DA LEGITIMIDADE ATIVA “AD CAUSAM”

Para que se afirme a legitimidade do Ministério Público para a propositura da presente *actio* impõe-se, antes, que se indague sobre a natureza dos direitos tutelados nesta via, o que, por sua vez, depende do pedido deduzido em Juízo.

Com efeito, discorrendo sobre a metodologia correta para classificar determinado tipo de interesse ou direito, ensina o eminente Professor NELSON NERY JÚNIOR, um dos redatores do Código de Defesa do Consumidor, que:

*“(...) a pedra de toque do método classificatório é o tipo de tutela jurisdicional que se pretende quando se propõe a competente ação judicial.*

*Da ocorrência de um mesmo fato podem originar-se pretensões difusas, coletivas e individuais. O acidente com o “Bateau Mouche IV”, que teve lugar no Rio de Janeiro há alguns anos, poderia ensejar ação de indenização individual por uma das vítimas do evento pelos prejuízos que sofreu (direito individual), ação de obrigação de fazer movida por associação das empresas de turismo que teriam interesse na manutenção da boa imagem desse setor da economia, a fim de compelir a empresa proprietária da*



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DO CONSUMIDOR DA CAPITAL

*embarcação a dotá-la de mais segurança (direito coletivo), bem como ação ajuizada pelo Ministério Público, em favor da vida e segurança das pessoas, para que se interditasse a embarcação a fim de se evitarem novos acidentes (direito difuso)” (in Revista de Direito do Consumidor, Aspectos do Processo Civil no Código de Defesa do Consumidor, Editora Revista do Tribunais, São Paulo, 1991, vol. 1, p. 202).*

KAZUO WATANABE também nos ensina que a correta distinção entre interesses difusos, coletivos e individuais homogêneos depende da correta fixação do objeto litigioso do processo (pedido e causa de pedir). Para o grande mestre, “o conflito de interesses pode dizer respeito, a um tempo, a interesses ou direitos difusos e individuais homogêneos”. A propósito, faz a seguinte colocação:

*“Suponha-se, para raciocinar, uma publicidade enganosa. Enquanto publicidade, a ofensa atinge a um número indeterminável de pessoas, tratando-se, em consequência, de lesão a interesses ou direitos difusos. Porém, os consumidores que, em razão da publicidade, tiverem adquirido o produto ou o serviço ofertado, apresentarão certamente prejuízos individualizados e diferenciados, de sorte que estamos aí diante de lesão a interesses ou direitos individuais homogêneos. Limitando-se o autor da ação coletiva a postular, v.g., a retirada da publicidade enganosa, a tutela pretendida é dos interesses*



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DO CONSUMIDOR DA CAPITAL

*ou direitos difusos. É esse o conflito de interesses trazido ao processo. É essa a lide processualizada. O objeto litigioso do processo, delimitado pelo pedido, tem essa lide como conteúdo” (Código Brasileiro de Defesa do Consumidor Comentado pelos Autores do Anteprojeto, 4ª ed., Rio de Janeiro, Forense Universitária, 1995, pp. 507 e 510-511).*

Da natureza dos interesses e direitos defendidos na presente ação decorre a legitimidade *ad causam* do Ministério Público.

O artigo 81 do Código de Defesa do Consumidor estatui:

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

*Parágrafo único. A defesa coletiva será exercida quando se tratar de:*

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



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
 PROMOTORIA DE JUSTIÇA DO CONSUMIDOR DA CAPITAL

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

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

Na espécie vertente, busca-se a defesa de direitos e interesses difusos, coletivos e individuais homogêneos. Isso porque **DIFUSOS** são os interesses protegidos quando se pretende que a ré seja obrigada a cumprir a política de troca e devolução por ela mesma propostos em cada um dos sites ( pontofrio, barateiro, casabahia e extra ) cuja oferta se dá ao público; **COLETIVOS** são os interesses e direitos protegidos, na hipótese dos autos, em relação a todas as pessoas que compraram produtos nos sites da ré, a qual descumpriu as cláusulas constantes nos termos de política de troca e devolução. **INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS** quando se objetiva a restituição das importâncias pagas pelos consumidores, com a devida atualização monetária, bem como eventual prejuízo da indenização por perdas e danos. Aqui cabe ressaltar os danos morais coletivos, porque, como se provará, os fatos transgrediram o razoável e transbordaram os limites do tolerável.

A Constituição Federal, no artigo 129, inciso III, prescreve que são funções institucionais do Ministério Público *promover o inquérito civil e a ação civil pública, para a proteção do patrimônio*



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DO CONSUMIDOR DA CAPITAL

*público e social, do meio ambiente e de outros interesses difusos e coletivos.*

Na esteira desse dispositivo da Lei Maior, o artigo 103, inciso VIII, da Lei Complementar nº 734, de 24.11.93 (Lei Orgânica do Ministério Público de São Paulo) estatui que *são funções institucionais do Ministério Público (...) promover o inquérito civil e a ação civil pública, para a proteção, prevenção e a reparação dos danos causados ao patrimônio público e social, ao meio ambiente, ao consumidor, aos bens e direitos de valor artístico, e a outros interesses difusos, coletivos, homogêneos e individuais indisponíveis* (artigo 103, inciso VIII).

Ademais, a Lei nº 7347/85 atribui legitimidade ao Ministério Público para ajuizamento de ação civil pública para a prevenção ou reparação dos danos causados ao consumidor, em decorrência de violação de interesses ou direitos difusos, coletivos ou individuais homogêneos (v. artigos 1º, 3º, 5º, *caput* e 21 do CDC).

## II - DOS FATOS

Em primeiro lugar, cabe esclarecer que Grupo [Pão de Açúcar](#) (GPA) realizou uma reorganização societária para a integração dos negócios de comércio eletrônico operados pela Cnova Brasil aos negócios da Via Varejo, que passou a comandar os negócios eletrônicos desenvolvidos no Brasil. Assim, Cnova Brasil se tornou uma subsidiária integral da Via Varejo.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DO CONSUMIDOR DA CAPITAL

Diante destes esclarecimentos, temos que a requerida é empresa que atua no comércio eletrônico por meio dos endereços <https://www.casasbahia.com.br/>, <https://www.pontofrio.com.br/> e <https://www.extra.com.br/> e <https://www.barateiro.com.br/>, oferecendo produtos de variados segmentos na rede mundial de computadores.

As investigações que dão ensejo à presente ação civil pública se iniciaram quando aportaram nesta Promotoria de Justiça do Consumidor da Capital representações formuladas por consumidores, os quais engrossam o número de reclamações, sempre com os seguintes objetos:

**1 - recusa em substituir produto com vício: consumidor recebe produto com vício, pretende a substituição por outro da mesma espécie, a ré não realiza a substituição sob alegação que não há produto em estoque, portanto, não haverá a troca. Contudo, há anúncio de venda do mesmo produto pelos sites da ré:**

Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

§ 1º Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;

**2 - o consumidor não consegue exercer o direito de cancelamento da compra em decorrência de vício do produto, ou seja, restituição da quantia paga ( artigo 18, parágrafo 1º, inciso II):**



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DO CONSUMIDOR DA CAPITAL

Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

§ 1º Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

3 - entrega de produto diverso daquele adquirido: não há restituição do valor pago, não há a troca pelo produto correto, mas há oferta do produto no site da ré ( artigo 18, parágrafo 1º e incisos).

Cabe salientar que as alternativas do artigo 18 do CDC são de escolha do consumidor. Portanto, é faculdade deste qual das opções exercerá. Não pode o fornecedor recusar-se a satisfazer a escolha do consumidor.

Segundo se apurou nestes inquéritos civis instaurados nesta Promotoria de Justiça do Consumidor, a ré, por meio dos sítios eletrônicos acima apontados, pratica abusividade em face a milhares de consumidores. Segundo constam dos autos anexos, os sites promovem a oferta de produtos e finalizam a compra com o consumidor, entretanto, não procedem a entrega do produto adquirido, há entrega de outro produto, ou ainda, se há entrega do produto, este apresenta vício ( avarias aparentes no produto ). No momento da substituição, a ré não a realiza, cuja alegação é ausência de estoque. Diante deste impasse, o consumidor pretende a restituição imediata dos valores pagos,



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DO CONSUMIDOR DA CAPITAL

a ré também não restitui monetariamente. Contudo, os consumidores observam que as ofertas dos produtos desejados e adquiridos continuam sendo expostos a venda nos sites.

Assim, transcrevem-se alguns relatos de consumidores os quais recorreram ao PROCON - Capital - SP:

O(a) consumidor(a) acima identificado(a) recorre a esta Fundação para expor e requerer o que segue:  
 "Dados do Fornecedor  
 CNPJ: 07.170.938/0019-28  
 Nome: CNOVA COMERCIO ELETRONICO S/A  
 Site: WWW.PONTOFRIO.COM.BR  
 Produto/Serviço  
 Produto: TELEVISÃO Marca: SAMSUNG Modelo: Smart TV LED 55" Ultra HD 4K Samsung 55JU6500 com  
 Dados da Compra  
 Forma de aquisição do produto/serviço: Loja Virtual / Internet  
 Número do cupom/nota fiscal: 000100487 SÉRIE 162  
 Data da compra: 19/02/2016  
 Valor da compra: R\$ 3.574,25  
 Forma de pagamento: Cartão de Crédito  
 Data prevista para entrega/montagem: 26/02/2016  
 Descrição do Problema  
 A TV QUE COMPREI VEIO COM A MOLDURA AMASSADA E RACHADA, ALÉM DE UMA MANCHA BRANCA ATRÁS DA MESMA. A EMPRESA SÓ SE PROPÕE A DEVOLVER O VALOR OU DAR VALE TROCA POIS ALEGAM NÃO TER O PRODUTO EM ESTOQUE, ENTRETANTO, NO SITE O PRODUTO ESTÁ DISPONÍVEL PARA COMPRA E COMO A LOJA NÃO TEM O PRODUTO PARA TROCA? EM ANEXO, PRINT DO SITE E COPIA DA NOTA FISCAL.  
 Pedido  
 Substituição do produto"

Nome: CNOVA COMERCIO ELETRONICO S/A  
 Produto/Serviço  
 Produto: Gabinete para Banheiro com Cuba e Espelho Marca: Cerocha Modelo: Vega  
 Dados da Compra  
 Forma de aquisição do produto/serviço: Loja Virtual / Internet  
 Número do pedido/orçamento: 95940283  
 Data da compra: 21/01/2016  
 Valor da compra: R\$ 184,68  
 Forma de pagamento: Boleto Bancário / Fatura  
 Prazo previsto para entrega/montagem: 10/02/2016  
 Data prevista para entrega/montagem: 03/02/2016  
 Descrição do Problema  
 Boa tarde, Eu comprei um Gabinete para banheiro com cuba e espelho Cerocha Vega -Cod. 4878013, Pedido - 95940283 no dia 21/01/2016, recebi no dia 05/02/2016, constatei o problema. O mesmo estava com a prateleira quebrada, solicitei a troca e vieram buscar no dia 08/02/2016, no dia 15/02/2016 recebi um email dizendo que o novo produto chegaria após 45 dias. No dia 25/02/2016 liguei na central de atendimento e a atendente me informou que este produto está indisponível e eu teria que aguardar ate o dia 20/04, a chegada de uma nova remessa. Ela me disse também que eu tinha duas opções, aguardar ou pedir o reembolso. Mas a minha surpresa maior foi ao ligar no televendas e saber que existe o mesmo produto em estoque para vendas. Liguei novamente no 4003-336 para questionar esta informação e a atendente não soube me explicar, apenas me informou que o produto esta indisponível e se eu opção pelo cancelamento da compra iria receber exatamente o valor pago (com desconto). Teria um prejuízo, já que o produto hoje esta sendo vendido pelo dobro do preço. A cada ligação a decepção aumenta. Como pode o sistema de televendas não esta interligado como sistema de pós-vendas e vice e versa. Protocolos: 404636273, 404908235  
 Pedido  
 Outros  
 Quero que substitua o produto quebrado pelo um novo do mesmo modelo"  
 Diante do exposto, solicito aos senhores a regularização, com base no Código de Defesa do



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DO CONSUMIDOR DA CAPITAL

**Descrição do Problema**

Comprei um liquidificador Britânia no site barateiro, no dia 12/01/16 que foi entregue dia 19/01/16, neste período fiz uso por apenas 3 vezes do produto onde na terceira vez que foi no dia 06/03 ao usar o produto parou de funcionar subindo um cheiro forte do motor, desde o dia 07/03 que venho tentando contato com a loja, no sac da loja espero cerca de 20 minutos sem ser atendida, por chat, fico numa fila de 17 pessoas e ao chegar minha fez apenas a mensagem "Não há agentes disponíveis para um chat com você agora. Tente mais tarde", no dia 10/03/16 uma pessoa de nome Aline me mandou o seguinte e-mail: Por ser uma venda reembalada, caso seja necessária a troca, deverá ser solicitar por vale compra, caso não queira o vale compras poderá solicitar o cancelamento ressarcimento do valor pago, em função da indisponibilidade do produto em estoque? Caso queira o mesmo modelo e esteja disponível no momento da finalização do pedido poderá utilizar o vale compra como pagamento no site do produto desejável. Por gentileza nos retorne com a opção de atendimento. No mesmo dia retornei informando que gostaria então de um vale para comprar outro produto, porém desde de então esta pessoa sumiu, ninguém da loja me contactou para tratar meu problema e atualmente estou no prejuízo e no meio de um descaso total para comigo cliente e consumidora.

**Pedido**

Cancelamento da compra/serviço e devolução do valor pago

Forma de devolução: Estorno no cartão de crédito

A(o) **CNOVA COMERCIO ELETRONICO S/A**  
**PONTOFRIO.COM.BR/CASASBAHIA.COM.BR/EXTRA.COM.BR**  
**RUA GOMES DE CARVALHO, 1609 - 3º E 7º ANDARES**  
**04547006 - VILA OLÍMPIA - São Paulo - SP**

Ref.: DEISE CRISTINA SOUZA NOVAIS

RG.: 577010426 - CPF.: 07944795966

RUA NILTON MACHADO DE BARROS, 57 - CORREGO CANALIZADO

05889000 - PARQUE FERNANDA - São Paulo - SP

Fone : 11 - 95812-5556 E-mail: d.cristina.novais@bol.com.br

Prezado(s) Senhor(es),

A consumidoras supra, informa que através do site [www.casasbahia.com.br](http://www.casasbahia.com.br), em 14/03/16 efetuou a compra de dois produtos, sendo: Forno Elétrico Soneto Branco 127V muelier no valor de R\$ 389,00 e um Multiprocessador All IN ON Citrus no valor de R\$ 169,00, conforme pedido n.: 98284759.

Relata que o Forno Elétrico foi entregue amassado. Manteve contato com vosso atendimento, solicitando a troca do Forno e o cancelamento compra do multiprocessador com emissão de vale compra.

Ocorre que vossa empresa informou que não tem o Forno em estoque, sendo gerado o cancelamento dos dois produtos e reembolso através de vale compra, mas no site o produto está disponível para venda com o valor diferente, tendo que efetuar o pagamento da diferença de R\$ 220,00, o qual discorda. Salaria que os produtos já foram retirados em sua residência através das coletas de ns.: 1876172 e 125099675, o qual já consta no sistema a baixa dos produtos.

Diante do exposto, a consumidora solicita o cumprimento da oferta com a troca do Forno Elétrico por outro em perfeitas e a disponibilidade do vale compra do valor do multiprocessador, conforme lhe garante a legislação vigente.

Esta reclamação ocorreu em 29 de abril de 2016:



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DO CONSUMIDOR DA CAPITAL

Nome do fornecedor ou site: CNOVA COMERCIO ELETRONICO S/A  
Site do fornecedor: extra.com.br  
Produto ou serviço adquirido: TV SMART 3D LED 42 WEB OS 42LF6500 PRETO LG  
Data da compra: 16/02/2016  
Valor da compra: R\$ 2.083,80  
Número do pedido: 97055493  
Número e data da nota fiscal (se houver): 000.098.858  
Forma de pagamento: Cartão de Crédito

Descrição do Problema:

"A TV veio amassada, enviei para troca, Alegaram q nao tinham em estoque o produto, porém continha no site para venda, depois alegaram q nao havia dado baixo na entrega. Depois que deviam retirar o DVD que veio com a TV. Depois q a Transportadora nao entregou o DVD para o Extra. E chegaram a dizer até que a TV nao havia sido enviada para o EXTRA. A TV foi recebida pelo EXTRA em fevereiro, e até hoje estou sem o produto e pagando as parcelas. E eles continuam vendendo a TV no site normalmente"

Pedido

Entrega/montagem imediata do produto

"Forma de aquisição do produto/serviço: Loja Virtual / Internet

Número do pedido/orçamento: 98187366

Número do cupom/nota fiscal: 87.197

Data da compra: 12/03/2016

Valor da compra: R\$ 693,35

Forma de pagamento: Cartão de Crédito

Prazo previsto para entrega/montagem: 35 dias úteis

Data prevista para entrega/montagem: 05/04/2016

Produto: Guarda Roupa | Marca: SANTOS ANDIRÁ | Modelo: E-G R HAVANA MASTER ATH ALPES 132394

Em 12/03/2016 realizei a compra de um Guarda Roupa Havana Master, efetuando o pagamento da quantia R\$ 693,35 por meio de Cartão de Crédito em 10x, onde já estou pagando e sem o produto, foi gerado o pedido: 98187366. A compra foi realizada no Site CasasBahia.com.br. Recebi o produto em 05/04/2016, porém todo quebrado, impossibilitando de monta-lo e ficar com o produto em tais condições. No MESMO DIA SOLICITEI A TROCA do produto no site, informando o problema, código das peças. Dia 12/04/2016 veio a empresa Reversa Express, com ordem de coleta 1893575, coletou todo material, informou que a Casas Bahia irá enviar outro, e se eu tiver dúvidas entrar em contato com eles (Casas Bahia). Após esta data entrei em contato por diversas vezes com o SAC da CasasBahia.com.br (4003-4336), sou muito mal atendido pelos operadores, apenas passam a informação que fica registrado em sistema, ninguém toma uma atitude de ao menos tentar resolver e me entregar um outro produto, os atendentes apenas informam que nao há produto em estoque, mas o mesmo está sendo comercializado no site, já outros atendentes informam que há uma nova solicitação e que está previsto a entrega para 17/Junho/2016 dando mais 39 dias úteis, isso é inadmissível, tendo em vista que o prazo para troca de acordo com o CDC é de 30 dias a partir do momento da solicitação de troca. Só peço para que seja solucionado o caso e entregue o guarda roupa sem estar danificado ou quebrado, pois minha esposa está grávida.

Todos os fatos narrados acima e coletados durante a investigação foram corroborados por entidades de proteção ao consumidor, seja pelo PROCON ( frise-se, números somente da cidade de São Paulo ), seja pelo sistema SENACON, cujos relatórios trazem sempre o mesmo teor, ou seja, altíssimos índices de reclamações com praticamente ausência de resolução. Observa-se, o teor do convite do SENACON abaixo transcrito ( doc. 13 ), que pelas práticas adotadas pela ré, atingiram-se consumidores de todo o país:



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DO CONSUMIDOR DA CAPITAL

Brasília, 11 de maio de 2017.

Ao Senhor

Representante Legal da CNOVA Comércio Eletrônico S.a (Nova Pontocom)

Rua Gomes de Carvalho, 1609, 4º andar

CEP: 04547-006 São Paulo/SP

Assunto: **Convite para participar de reunião a ser realizada no dia 13 de junho de 2017 às 10:30 horas, neste Ministério, sala 520.**

*Convite para participar de reunião a ser realizada no dia 13 de junho de 2017..."Considerando que a empresa foi responsável por mais da metade do quantitativo total de reclamações do segmento de comércio eletrônico no ano de 2016.... apresentam os níveis mais baixos de resolutividade".*

4. Considerando que a empresa foi responsável por mais da metade do quantitativo total de reclamações do segmento de comércio eletrônico no ano de 2016;
5. Considerando que a empresa também apresenta os níveis mais baixos de resolutividade do segmento, na plataforma, tendo, inclusive, piorado seu índice de resolutividade entre 2015 e 2016;

E ainda no mesmo documento ( DOC. 13 ):

*" Ao analisar amostra de reclamações consideradas como "Não Resolvidas", para o período de 30 de julho de 2016 a 30 de janeiro de 2017, observou-se...*

- Há falhas na entrega do produto e, até mesmo, no processamento do pedido no próprio site da empresa.
- Em muitos casos, há alegação, por parte da empresa, de que os produtos adquiridos não se encontram mais em estoque e pedem desculpas pelo transtorno. Nesse ponto, frisa-se que, em alguns casos, a empresa admite o problema em sua logística, mas não dá a opção de nova entrega da mercadoria. Assim, de forma unilateral, afirma que irá reembolsar o consumidor – Protocolo 20170100000596452. Destaca-se que, na maioria das vezes, o consumidor prefere o produto.
- Frisa-se que há relatos que afirmam que, apesar de a empresa informar que o produto não está mais em estoque, os consumidores alegam que continuam a visualizar o mesmo anúncio no site (do produto que estaria em falta) e, até mesmo, recebem sua propaganda por e-mail.
- Apesar de o consumidor não priorizar a classificação de sua demanda como problema de SAC, observou-se muitos relatos referentes à dificuldade de tentar resolver eventual problema diretamente com o fornecedor. Da leitura dos relatos, verificou-se que tem sido padrão o funcionário pedir mais 5 dias ao consumidor, sempre que ele retorna o contato.

*Há falhas na entrega do produto e, até mesmo, no processamento do pedido no próprio site da empresa...em muitos casos, há alegação, por parte da*



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DO CONSUMIDOR DA CAPITAL

*empresa, de que os produtos adquiridos não se encontram mais em estoque e pedem desculpas pelo transtorno...frisa-se que há relatos que afirmam que, apesar de a empresa informar que o produto não está mais em estoque, os consumidores alegam que continuam a visualizar o mesmo anúncio no site..."*

Relativamente ao reembolso, ou seja, na opção ao direito de arrependimento, o mesmo SENACON ( DOC. 13 ) afirma: *"a empresa direciona o consumidor a tratar sobre o assunto com a administradora de cartão ou, como em muitos casos, não devolve o valor na data prometida..."*

7. Classificado como terceiro principal problema, o Reembolso tem sido dificultado pelas Casasbahia.com. Muitas vezes, a empresa direciona o consumidor a tratar sobre o assunto com a administradora do cartão ou, como em muitos casos, não devolve o valor na data prometida. Nesse ponto, destaca-se a reclamação de Protocolo número 2017.01/00000596105, em que o consumidor solicita o reembolso do valor pago por um fogão não entregue. Na resposta, a empresa informa que irá estornar o valor no cartão, mas o consumidor reiterava que comprou no boleto, conforme segue:

O mesmo documento trata da reclamação *"oferta não cumprida/serviço não fornecido/venda enganosa"* e diante do número exagerado de reclamações na Secretaria Nacional do Consumidor, há a seguinte conclusão: **" há evidente problema relacionada a logística do fornecedor quanto à entrega de suas mercadores"**.

8. Há evidente problema relacionado a logística do fornecedor quanto à entrega de suas mercadorias. Foram citados casos em que a empresa envia funcionários para realizar coleta de produtos para troca, na residência dos consumidores, mesmo sem terem sido entregues. Houve caso de consumidor que abriu reclamação no dia 28/12/2016 afirmando não ter recebido seu produto, mesmo constando no site como entregue no dia 12/12/2016.

Também é possível verificar o âmbito nacional das violações por meio das reclamações registradas no *site "Reclame Aqui"*<sup>3</sup>. Especificamente quanto aos *sites* de comércio eletrônico a ela pertencentes, é possível observar mais de **10 mil** reclamações sobre *"produto não recebido"*, mais de **8 mil** sobre problemas com *"estorno do valor pago"*, mais de **7 mil** sobre *"troca-devolução do produto"* somente quanto ao [www.extra.com.br](http://www.extra.com.br)

<sup>3</sup> <<https://www.reclameaqui.com.br/empresa/cnova/>>. Acesso em 29/08/2018, às 11h54.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DO CONSUMIDOR DA CAPITAL

(somente extra loja online), por exemplo<sup>4</sup>. Nos demais sites há números semelhantes<sup>5</sup>.

No decorrer dos procedimentos, a Secretaria Nacional do Consumidor - SENACON endereçou documentos a esta Promotoria de Justiça, cujo conteúdo é o levantamento realizado pela Coordenação Geral do Ministério da Justiça em face da CNOVA ( DOC. 11). Informou o órgão que, em levantamento abrangente de reclamações no segmento de comércio eletrônico, a CNOVA promoveu um saldo quantitativo: *i) foi responsável por 56% de todas as reclamações do Consumidor.gov.br em 2016; ii) passou a registrar no SINDEC (Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor, do Ministério da Justiça) volumes de demandas muito mais altos; e iii) teve contra si, junto aos PROCONS, 11.814 demandas em 2014, 20.707 em 2015 e 32.708 em 2016.*

3. No início de 2017 a Coordenação de Análise e Orientação Técnica em Defesa do Consumidor deste Departamento, com vistas a subsidiar o estudo qualitativo em andamento, realizou um levantamento abrangente de reclamações de consumidores sobre o segmento de Comércio Eletrônico analisando as reclamações nessas duas bases de dados - Sindec e Consumidor.gov.br. Desse estudo, destacou-se o grupo econômico CNOVA, sendo responsável por mais de 56% de todas as reclamações do segmento de Comércio Eletrônico no Consumidor.gov.br em 2016. Já no Sindec, a CNOVA passou a registrar volumes de demandas muito mais altas, junto aos Procons, ano após ano: Ano 2014/Total de demandas: 11.814; Ano 2015/ Total de demandas: 20.707; Ano 2016/Total de demandas: 32.708.

Os três inquéritos civis foram instruídos paralelamente, sempre com a intenção da melhor resolução nestes casos, solicitando-se esclarecimentos a investigada. No decorrer da investigação, o próprio PROCON sugeriu a junção de todos os inquéritos civis: *“ para se ter uma visão da performance desse grupo no varejo – que vem impactando o número de demandas de tantos órgãos do estado, o agrupamento ( dos inquéritos civis ) para possibilitar alguma medida mais efetiva a ser adotada a fim de mitigar as*

<sup>4</sup> <<https://www.reclameaqui.com.br/empresa/extra-loja-online/>>. Acesso em 30/08/2018, às 18h36.

<sup>5</sup> <<https://www.reclameaqui.com.br/empresa/casas-bahia-loja-online/>> e <<https://www.reclameaqui.com.br/empresa/ponto-frio-loja-online/>>. Acesso em 30/08/2018, às 18h40.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
 PROMOTORIA DE JUSTIÇA DO CONSUMIDOR DA CAPITAL

*práticas lesivas da empresa” ( DOC 12 ). Entretanto, havia a intenção de realizar um acordo para cessar a enxurrada de reclamações no sistema de defesa do Consumidor vigente no país. Desta forma, ventilou-se a hipótese em realizar um “acordo” com o PROCON – Capital, entretanto, as diversas vezes em que o PROCON – Capital foi instado a se manifestar sobre o “acordo” supostamente apresentado pela ré, sempre relatou a inexistência de cooperação ou acordo: “ Em atenção à solicitação do MPSP, cabe realçar inicialmente que, embora o referido plano tenha foco nos “esforços para garantir solução às demandas” e, principalmente, “minimizar a busca dos consumidores pelos órgãos de representação”, este trabalho jamais foi apresentado à Fundação Procon SP, nos moldes que agora recebemos” ( DOC. 06 e 33 )*

Em atenção à solicitação do MPSP, cabe realçar inicialmente que, embora o referido plano tenha foco nos “esforços para garantir solução às demandas” e, principalmente, “minimizar a busca dos consumidores pelos órgãos de representação”, este trabalho jamais foi apresentado à Fundação Procon SP, nos moldes que agora recebemos.

Neste mesmo documento proveniente do PROCON-Capital datado em outubro de 2017, ainda se refere a ré como geradora de maior demanda na Fundação somente no mês setembro daquele ano. Nestes termos, seguem a seguinte narrativa:



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DO CONSUMIDOR DA CAPITAL

Dados recentes, referentes ao mês de setembro de 2017, ainda mostram claramente que CNOVA e VIA VAREJO – do Grupo Pão de Açúcar - tem gerado muito mais demandas na Fundação Procon do que seus concorrentes:

<b>CNOVA COMERCIO ELETRONICO S/A</b>	<b>405</b>
B2W COMPANHIA DIGITAL	229
<b>VIA VAREJO S/A</b>	<b>185</b>
MAGAZINE LUIZA S/A	73
BLUE GROUP PARTICIPAÇÕES COMÉRCIO ELETRÔNICO LTDA (comércio eletrônico da <b>Marabraz</b> )	78
RN COMERCIO VAREJISTA S/A ( <b>Ricardo Eletro</b> )	45
WMB COMÉRCIO ELETRÔNICO LTDA ( <b>Wal Mart - eletrônico</b> )	46
CARREFOUR COMÉRCIO E INDÚSTRIA LTDA	40

Estes números altíssimos sempre eram contestados pela ré nas manifestações lançadas nos autos dos inquéritos civis, os quais embasam a presente ação. Invariavelmente afirmava que as reclamações aportadas nos autos dos inquéritos civis eram individuais. E mais, relativamente ao elevadíssimo volume de reclamações sempre frisado tanto pelo PROCON – Capital SP quanto o SENACON, a ré traz o argumento que é a líder em vendas, portanto, tem que ter os maiores índices de reclamações.

Mas o PROCON-Capital ( DOC. 12 ) sempre foi contundente nas afirmações quanto ao excesso no volume de reclamações neste período de 2015 até os dias de **hoje**. Nesse sentido, aduziu que entre setembro e outubro de 2017, foram recebidos 876 registros contra a CNOVA e 351 contra a VIA VAREJO. Já no período novembro/dezembro daquele ano, os números foram de 848 para a CNOVA e 370 para a VIA VAREJO. Não bastasse, segundo sua estatística, há mais de 7200 demandas por ano, ou 600 por mês, sendo que em dois meses de demandas das empresas, chega-se ao número de registros gerados pela Magazine Luiza ou pelo Carrefour em todo o ano, por exemplo. E em quatro meses de demandas da CNOVA e VIA VAREJO, chega-se ao número de registros gerados pela B2W em todo o ano. Acrescentou que, em 2016, a



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DO CONSUMIDOR DA CAPITAL

CNOVA e a VIA VAREJO lideraram o cadastro de reclamações fundamentadas do PROCON/SP, sendo a primeira vez que uma empresa do segmento de varejo ocupou tal posição. Destacou que, mesmo que a CNOVA e a VIA VAREJO apresentem maior percentual de vendas, o volume de operações não pode ser aceito como justificativa para o elevado número de reclamações, o qual, inclusive, é muito discrepante quando comparado com as empresas concorrentes, que também operam com ordem de grandeza similar. Apontou também que o concorrente com maior número de reclamações tem gerado menos da metade das demandas da CNOVA e da VIA VAREJO e que outras grandes empresas chegam a ter um décimo da demanda registrada na Fundação pela reclamada. Por fim, asseverou que a prática abusiva apurada nestes autos continua sendo adotada.

E ainda, o PROCON-Capital em reunião com a requerida na data de 24 maio de 2018 aponta que as demandas são simples, pouco complexas e que elas não são causadas pelas empresas parceiras do "Market Place" e sim por problemas internos da própria empresa ( DOC. 16 ).

Após longo período de investigação, iniciaram-se as tratativas de Termo de Ajustamento e Conduta, já que a o PROCON recebeu o plano de melhorias SOMENTE em 24 de abril de 2018, e ainda, aquele apresentado ao SENACON foi incapaz de estancar o volume de reclamações.

Por todo o investigado, percebeu-se a existência de dano moral difuso, quebra na confiança do consumidor e ofensa nas regras que norteiam as relações de consumo. Assim, para aquilatar o valor destes danos, pensou-se em verificar o volume de vendas e o número de transações comerciais por ano, ou seja, quantos consumidores compram pelos sites da ré. Para tanto, procurou-se o balanço da empresa – que é público - pois se trata de



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
 PROMOTORIA DE JUSTIÇA DO CONSUMIDOR DA CAPITAL

Sociedade Anônima, ou seja, possui ações comercializadas em bolsas de valores, tanto da Europa quanto dos Estados Unidos.

Qual não foi a surpresa! Detectou-se enorme prejuízo no ano de 2016. O demonstrativo da VIA VAREJO S.A. no exercício findo em 31 de dezembro de 2016 e o “Relatório dos Auditores Independentes” acusam “práticas administrativas a serem investigadas”, ou seja, houve fraude perpetrada pelos funcionários. Resultou-se na instauração de investigação interna em dezembro de 2015 em decorrência de “práticas de empregados na gestão de estoques, que posteriormente foi expandido para outros fatos” ( DOC. 38 em página 22 ).

b) Investigação Cnova

Em 18 de dezembro de 2015 foi instaurada investigação na então coligada Cnova Brasil sobre práticas de empregados na gestão de estoques, que posteriormente foi expandido para a avaliação de outros fatos.

Ao final do processo de investigação o efeito total dos ajustes apurados foi de R\$557, sendo R\$357 referente a ajustes decorrentes da investigação, R\$18 referente aos efeitos na mudança de prática contábil, R\$98

Depreende-se que houve a necessidade em realizar um ajuste financeiro no valor de R\$ 357 milhões em decorrência da investigação ( acima referida ). Portanto, prejuízo para a Via Varejo.

Por sua vez, no balanço do Grupo Pão de Açúcar ( DOC. 39, página 07 ) percebe-se claramente que houve a necessidade de expansão das investigações. Isto é, não apenas sobre as práticas de empregados na gestão dos estoques mantidos nas centrais de distribuição (CD), mas também nos itens “fornecedores” e “outras contas a receber”. Mas não foi só, outras discrepâncias foram detectadas relacionadas a “contas a pagar”, contas “a receber/produtos em trânsito com transportadoras, provisões de fretes”...a auditoria identificou diversos ajustes em suas demonstrações financeiras, cujos efeitos atingiram os exercícios de 31 de dezembro de 2015, de 2014 e 2013:



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
 PROMOTORIA DE JUSTIÇA DO CONSUMIDOR DA CAPITAL

1.5 Investigação Cnova e reapresentação das demonstrações financeiras previamente emitidas

Conforme comunicado ao mercado em 18 de dezembro de 2015 pela subsidiária Cnova NV ("Cnova"), foi instaurada uma investigação conduzida por escritórios de advocacia e consultores sobre determinadas práticas de empregados na gestão dos estoques mantidos nas centrais de distribuição ("CDs") da Cnova Comércio Eletrônico S.A. ("Cnova Brasil"), subsidiária de Cnova, sociedade controlada pela Companhia.

Durante o curso dos trabalhos outros temas relacionados a discrepâncias contábeis nas rubricas de "fornecedores" e "outras contas a receber" foram analisados e divulgados ao mercado em 12 de janeiro de 2016 pela Cnova no valor total de R\$177. Na preparação e divulgação original dessas demonstrações financeiras, publicada em 24 de fevereiro de 2016, a Companhia considerou todas as informações disponíveis naquela data e concluiu que novas informações oriundas da investigação não impactariam substancialmente os ajustes já identificados.

Subsequentemente, o escopo da investigação foi expandido para incluir uma avaliação de novos fatos identificados sobre as discrepâncias relacionadas às contas a pagar, contas a receber/produtos em trânsito com transportadoras, provisões de fretes e outras despesas e capitalização indevida de despesas com o desenvolvimento de software.

Como resultado, a Cnova identificou diversos ajustes em suas demonstrações financeiras e, conseqüentemente, como se trata de uma controlada da Companhia e consolidada para fins de apresentação das demonstrações financeiras, tais efeitos ocasionaram os mesmos ajustes nas demonstrações financeiras anteriormente emitidas da Companhia para os exercícios findos em 31 de dezembro de 2015, de 2014 e de 2013, que ora são representadas em seu conjunto.

A fraude está estampada em vários momentos das notas explicativas às demonstrações financeiras realizadas pela empresa de consultoria e auditoria Deloitte Touche Tohmatsu Auditores Independentes. Em alguns momentos, a consultoria é clara em afirmar "falhas" em estornos, conforme doc. 39 pagina 12:

1.5 Investigação Cnova e reapresentação das demonstrações financeiras previamente emitidas - Continuação

- (c) A Administração da Cnova identificou um valor sobrestimado nas vendas líquidas e contas a receber. Conforme prática de atendimento ao cliente da Cnova Brasil, um cliente recebe um produto substituto quando é reportado que a mercadoria originalmente adquirida não foi entregue, foi recebida com danos ou em condições inadequadas. Essa venda secundária é cancelada quando a Cnova Brasil recebe de volta a mercadoria original. A Administração apurou que uma parte substancial das vendas secundárias não foi estornada mesmo nas situações em que a mercadoria original nunca ter retornado à Cnova Brasil. Embora existissem procedimentos para avaliar periodicamente retornos pendentes antigos para estimar as provisões, os procedimentos falharam em reverter às vendas secundárias.

Notaram-se os vários cálculos e provisões de prejuízos ( contas a pagar ). Contudo, um item chamou atenção: "ações envolvendo direitos das relações de consumo", cuja previsão de processos no âmbito



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DO CONSUMIDOR DA CAPITAL

do Código de Defesa do Consumidor foi de 52.739 processos e o montante provisionada foi de R\$ 95 milhões ( DOC. 38 - página 56 ). Estes valores atualizados monetariamente até os dias atuais, seriam R\$ 99.844.507,69, conforme DOC 52.

- Ações envolvendo direitos das relações de consumo. A Companhia possui 52.739 processos cíveis em andamento em 31 de dezembro de 2016 (27.071 em 31 de dezembro de 2015). A provisão é calculada com base no histórico de perdas sobre toda a massa de processos e o valor histórico de perdas por tipo de reclamação. Em 31 de dezembro de 2016, o saldo dessa provisão era de R\$95 (R\$64 em 31 de dezembro de 2015).

A partir de todos estes dados declarados aos acionistas da Via Varejo e Companhia Brasileira de Distribuição, ou seja, da existência de enorme esquema interno de fraude na organização administrativa, descartou-se qualquer possibilidade em aceitar as explicações até então trazidas nas investigações. Houve grave lesão aos milhares de consumidores de forma premeditada pelos próprios funcionários da empresa.

Assim, resta fácil compreender o porquê das milhares reclamações dos consumidores contra a empresa. Havia várias formas possíveis dos funcionários da CNOVA desviarem o estoque de mercadorias e repassarem o prejuízo aos consumidores, tornando mais difícil a percepção da fraude pela empresa.

Desta forma, não há mais qualquer outra alegação da empresa que possa ser aceita. Há necessidade da pronta atuação do Poder Judiciário para estancar a enxurrada de consumidores que continua sendo lesado por total “má-fé” da empresa ré.

Evidentemente, a CNOVA procurou divulgar que as fraudes não teriam atingido consumidores e seriam apenas intercorrências



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
 PROMOTORIA DE JUSTIÇA DO CONSUMIDOR DA CAPITAL

internas, limitando-se a questões contábeis. Contudo, há nos relatos da empresa de consultoria Deloitte: ela tem por política enviar um produto substituto quando o cliente reporta que a mercadoria pedida não foi recebida ou foi entregue danificada. Assim, esse novo envio era registrado como uma segunda venda e as mercadorias devolvidas não constavam como devolução/retornado para a CNOVA Brasil.

A CNOVA publicou no site institucional notícias no *link* relações com investidores “comunicação ao mercado”, isto é, resposta ao ofício da Comissão de Valores Mobiliários ( ofício n.º 276/2016 – CVM/SEP/GEA-2) – divulgado por revista do ramo de negócios, DOC 19, cuja teor segue:

Comunicados ao Mercado divulgados em 18 de dezembro de 2015, 12 de janeiro de 2016 e 24 de fevereiro de 2016, que tornaram público o comunicado divulgado em 22 de julho de 2016 pela sua controlada Cnova N.V. sobre a conclusão da investigação conduzida na sua subsidiária brasileira, Cnova Comércio Eletrônico S.A. e, também, à notícia veiculada no sítio eletrônico do portal de notícias Valor Econômico, Editoria: Empresas, no dia 03/08/2016, sob o título "Antiga equipe da Cnova fraudou empresa", na qual constam as seguintes informações:

Documento encaminhado pela Cnova à Securities and Exchange Commission (SEC), órgão que regula o Mercado de capitais nos Estados Unidos, revela que a empresa identificou alteração nas contas de reconciliação dos balanços "intencionalmente preparadas pelo 'staff' de contabilidade sob orientação da antiga equipe da Cnova Brasil para enganar a equipe de auditoria independente" no país.

Pela primeira vez, a empresa informa que demitiu 13 pessoas relacionadas com a investigação, que envolveu duas frentes: identificação de fraude contábil e levantamento de desvios de produtos de centros de distribuição. A companhia informa ainda que houve executivos que não impediram a má conduta na área contábil "quando tomaram consciência" dela.

É fato que a ré, costumeiramente, viola direitos dos consumidores ao anunciar e comercializar produtos em seus sítios eletrônicos na internet, sem os entregar aos consumidores, ou entregando-os diversos



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO PROMOTORIA DE JUSTIÇA DO CONSUMIDOR DA CAPITAL

dos adquiridos, com vícios ou avariadas, prática que continua mesmo após a descoberta da fraude.

Também é incontestável que, mesmo diante do cancelamento da compra, é comum não haver estorno - restituição - dos valores pagos pelos consumidores.

### II - DO DIREITO

É sabido que nosso país adotou o capitalismo como sistema econômico de desenvolvimento, garantindo a livre concorrência e a livre iniciativa àqueles que optam por explorar atividade empresarial para sua efetivação (art. 170, *caput*, da Constituição da República). Não obstante, a mesma Constituição limitou a concorrência e a iniciativa empresária, entre outras medidas, ao respeito pelo consumidor e seus interesses (art. 170, V, da Constituição da República).

*Assim, em toda atividade econômica deve ser promovida a defesa do consumidor, seja pelo particular espontaneamente, seja pela atuação estatal*<sup>6</sup>.

Seguindo essa linha de proteção constitucional ao livre mercado e ao consumidor, concomitantemente, o Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 4º, traçou como objetivo (Política) a harmonização dos interesses de fornecedores e consumidores (inc. III), reconhecendo a vulnerabilidade deste último (inc. I).

---

<sup>6</sup>ANDRADE, Ronaldo Alves de. Curso de direito do consumidor, São Paulo: Manole, 2006, p. 01.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DO CONSUMIDOR DA CAPITAL

Como ensinam Cláudia Lima Marques, Herman Benjamin e Bruno Miragem, *a Constituição Federal de 1988, ao regular os direitos e garantias fundamentais no Brasil, estabelece em seu art. 5º, XXXII, a obrigatoriedade da promoção pelo Estado (Legislativo, Executivo e Judiciário) da defesa do consumidor. Igualmente, consciente da função limitadora desta garantia perante o regime liberal-capitalista da economia, estabeleceu o legislador constitucional a defesa do consumidor como um dos princípios da ordem econômica brasileira, a limitar a livre iniciativa e seu reflexo jurídico, a autonomia de vontade (art. 170, V)*<sup>7</sup>.

No caso vertente, as práticas abusivas adotadas pelas rés – que anunciam e comercializam produtos em seus sítios eletrônicos na internet, porém os entregam aos consumidores com vícios ou avarias, ou entregam mercadorias diversas das adquiridas; não estornam os valores despendidos pelos consumidores após estes cancelarem as compras; desrespeitam o disposto no artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor; e ofertam produtos sem que estejam disponíveis em estoque – além de atentarem contra o princípio da boa-fé objetiva, representam negativa de aplicação de comando legislativo que tem por missão precípua a tutela do consumidor, presumidamente vulnerável, nos termos da Constituição.

Com efeito, as fraudes perpetradas pelos funcionários da ré causaram prejuízos a milhares de consumidores. Consequentemente, a CNOVA é responsável pelos danos e prejuízos causados pelos seus funcionários, isto é, responsabilidade objetiva pelos atos destes.

O Código de Defesa do Consumidor, ao impor obrigações ao fornecedor quanto à forma de agir, visualiza o efeito social dessa conduta

---

<sup>7</sup> Comentários ao código de defesa do consumidor. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006, p. 147.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DO CONSUMIDOR DA CAPITAL

sem demandar a análise de aspectos subjetivos. O que importa é a satisfação dos direitos do consumidor, surgindo para o infrator a obrigação de responder pelo não cumprimento da imposição legal sempre que esses direitos forem violados, pois, frise-se, no regime do Código do Consumidor, a **responsabilidade civil é objetiva** (arts. 12 e 14).

Preleciona Luiz Antônio Rizzato Nunes que:

*As chamadas “práticas abusivas” são ações e/ou condutas que, uma vez existentes, caracterizam-se como ilícitas, **independentemente de se encontrar ou não algum consumidor lesado ou que se sinta lesado**. São ilícitas em si, apenas por existirem de fato no mundo fenomênico<sup>8</sup>.*

Ademais, apreciando o conjunto probatório carreado aos autos, constata-se, de forma patente, a violação à boa-fé esperada pelos consumidores, incidindo em clara violação ao postulado da **boa-fé objetiva**.

Como observa Claudia Lima Marques, *a boa-fé é o princípio máximo orientador do CDC<sup>9</sup>, impondo a observância de seus deveres anexos, dentre os quais o de **lealdade**. Observa, ainda, que a boa-fé objetiva é um standard, um parâmetro objetivo e genérico de conduta. Boa-fé objetiva significa, portanto, uma atuação ‘refletida’, uma atuação pensando no outro, no parceiro contratual, respeitando-o, respeitando seus legítimos interesses, suas expectativas razoáveis, seus direitos, agindo com lealdade, sem abuso, sem obstrução, sem causar lesão ou desvantagem excessiva, cooperando para atingir o bom fim das obrigações: o cumprimento do objetivo contratual e a realização dos interesses*

<sup>8</sup>Curso de direito do consumidor. São Paulo: Saraiva, 2004, p. 510 – grifamos.

<sup>9</sup>MARQUES, CLAUDIA LIMA. Contratos no Código de Defesa do Consumidor. 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006, p. 799.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DO CONSUMIDOR DA CAPITAL

das partes<sup>10</sup>.

Para Antonio Junqueira de Oliveira, a boa-fé é norma de comportamento positivada nos artigos 4º, inciso III, e 51, inciso IV, do Código de Defesa do Consumidor, que cria três deveres principais: um de **lealdade** e dois de colaboração, que são, basicamente, o de **bem informar** (*caveat venditor*) o candidato a contratante sobre o conteúdo do contrato e o de **não abusar** ou, até mesmo, de se **preocupar com a outra parte (dever de proteção)**<sup>11</sup>.

Ao invés de observarem os deveres anexos ou laterais estabelecidos pelo princípio da boa-fé objetiva, as rés preocuparam-se apenas com os lucros. Não por outra razão vários anos passaram até a descoberta da fraude. E mesmo após, as práticas abusivas continuam ocorrendo em patamar elevadíssimo.

Neste particular explica Bandeira de Mello que:

*Violar um princípio é muito mais grave que transgredir uma norma qualquer. A desatenção ao princípio implica ofensa não apenas a um específico mandamento obrigatório, mas a todo o sistema de comandos. É a mais grave forma de ilegalidade ou inconstitucionalidade, conforme o escalão do princípio atingido, porque representa insurgência contra todo o sistema, subversão de seus valores fundamentais, contumélia irremissível a seu arcabouço lógico e corrosão de sua estrutura mestra. Isto*

<sup>10</sup> Cláudia Lima Marques. Notas sobre o sistema de proibição de cláusulas abusivas no Código Brasileiro de Defesa do Consumidor (entre a tradicional permeabilidade da ordem jurídica e o futuro pós-moderno do direito comparado). Revista Trimestral de Direito Civil, nº 1, p. 26, nota 50.

<sup>11</sup> Responsabilidade pré-contratual no Código de Defesa do Consumidor: estudo comparativo com a responsabilidade pré-contratual no direito comum, em Revista de Direito do Consumidor, n. 18, abril/junho 1986, São Paulo, Ed. Revista dos Tribunais, p. 26. Ver, a respeito, também, ARNOLDO WALD, La bonne foi, em Travaux da Associação Henri Capitant, Tomo XLIII, 1992, p. 255, e Obrigações e contratos, 10ª ed., São Paulo, Revista dos Tribunais, 1992, p. 27.



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO PROMOTORIA DE JUSTIÇA DO CONSUMIDOR DA CAPITAL

*porque, com ofendê-lo, abatem-se as vigas que o sustentem e alui-se toda a estrutura nelas esforçada.*<sup>12</sup>

O advento do Código de Defesa do Consumidor teve a finalidade precípua de amparar a parte mais fraca nas relações jurídicas. A oferta de produtos não disponíveis em estoque, não entrega dos produtos, ou entrega de produtos diversos daqueles adquiridos, o não ressarcimento dos valores após o cancelamento da compra e o desrespeito ao disposto nos artigos já citados do Código de Defesa do Consumidor consistem em condutas abusivas que não podem ser amparadas por nenhuma decisão judicial.

Os documentos que instruem a exordial – notadamente reclamações escritas de consumidores e expedientes de origens diversas (manifestações do PROCON-Capital e da SENACON, além das reclamações registradas no *site* Reclame Aqui) – deixam evidente que grande número de pessoas foi e continua sendo prejudicada, por receberem mercadorias viciadas ou avariadas e não conseguirem realizar a substituição por outra, pela ausência de estorno – restituição monetária - diante do cancelamento da compra.

Há que se buscar, assim, que sejam coibidas tais práticas e que os consumidores prejudicados sejam ressarcidos.

### III - DO DANO MORAL COLETIVO

A prática abusiva perpetrada pela ré, afastando-se das regras legais, em prejuízo da coletividade de consumidores, distanciando-se da boa-fé objetiva e do decorrente dever de lealdade e respeito por ela imposto,

---

<sup>12</sup>Curso de Direito Administrativo, 12. ed., Malheiros, 2000, p. 748 – grifos apostos.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DO CONSUMIDOR DA CAPITAL

abala a confiança que a coletividade deveria ter nos fornecedores em geral, e de que esses respeitariam sempre aos mandamentos legais e morais no que se refere ao relacionamento com a coletividade de consumidores, ensejando a condenação à indenização do dano moral.

Tal conduta deve ser **extremamente repreendida**, de modo a que não se torne prática corriqueira frente à vulnerabilidade do consumidor, notadamente em decorrência da especial proteção dispensada pelos diplomas legislativos. A reparação do dano moral deve constituir-se em compensação ao lesado e adequado desestímulo ao lesante. Como consequência, o agente lesionador avaliará o seu comportamento anti-social de forma a refreá-lo, evitando novos agravos a demais consumidores, sem mencionar o inegável **efeito preventivo geral** gerado por tal sorte de decisão.

O dano moral se impõe, portanto, não apenas como reparação aos prejuízos causados aos consumidores e a toda sociedade, mas, também, como forma de limitar os direitos subjetivos exercidos de forma arbitrária pelo réu, refreando a prática de novas condutas nesse sentido e mantendo a estabilidade social.

No presente caso, o fato transgressor é bastante razoável na sua significância e transpassa os limites do tolerável. Houve fraude dentro da empresa e até os dias atuais não houve ajuste suficiente no fluxo de vendas, consequentemente, milhares de consumidores continuam sendo desrespeitados na aquisição das mercadorias, ora produtos não chegam aos endereços declinados, ora produtos são enviadas com vício, ora são encaminhadas diversas daquelas adquiridas, ora não respeitam o direito de restituição monetária mediante o cancelamento da compra manifestado. Esta última questão é bastante delicada, porque se a compra foi feita com cartão de crédito,



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DO CONSUMIDOR DA CAPITAL

pode ter atingido o limite deste cartão de crédito, se houve pagamento por boleto bancário, os recursos financeiros não são devolvidos, situações que impedem do consumidor em adquirir outra mercadoria por limitação financeira deste consumidor. Ele fica privado em usufruir do bem de consumo do qual necessita.

Observam-se os ensinamentos de Carlos Alberto Bittar Filho<sup>13</sup>, que *em havendo condenação em dinheiro, deve aplicar-se, indubitavelmente, a técnica do valor de desestímulo, a fim de que se evitem novas violações aos valores coletivos, a exemplo do que se dá em tema de dano moral individual; em outras palavras, o montante da condenação deve ter dupla função: compensatória para a coletividade e punitiva para o ofensor; para tanto, há que se obedecer, na fixação do quantum debeatur, a determinados critérios de razoabilidade elencados pela doutrina (para o dano moral individual, mas perfeitamente aplicável ao coletivo), como, v.g., a gravidade da lesão, a situação econômica do agente e as circunstâncias do fato.*

Desse modo, o **dano moral coletivo** deve ser fixado pelo número de ações judiciais envolvendo as demandas de relações de consumo, conforme já citado nesta inicial. Houve provisão pela própria ré no valor de R\$ 95 milhões de reais, os quais atualizados monetariamente, correspondem R\$ 99.844.507,69, conforme DOC. 38 página 56 e doc. 52, como sendo o montante provisionado pela companhia considerando os 52.739 processos cíveis que possuía em andamento em 31 de dezembro de 2016. Portanto, este valor provisionado foi estipulado pela própria CNOVA com base no histórico de perdas sobre toda a massa de processos e o valor histórico de perdas por tipo de reclamação. Diante destes números, é justo a fixação dos danos morais difusos

---

<sup>13</sup>In: Sérgio Augustin (Coord.). Dano moral e sua quantificação. 3. edição, RS: Ed. Plenum, 2005, pg. 64.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
 PROMOTORIA DE JUSTIÇA DO CONSUMIDOR DA CAPITAL

em 10% do montante, ou seja, **R\$ 9.984.450,79**, atualizados monetariamente conforme tabela do TJSP até a data do pagamento.

- Ações envolvendo direitos das relações de consumo. A Companhia possui 52.739 processos cíveis em andamento em 31 de dezembro de 2016 (27.071 em 31 de dezembro de 2015). A provisão é calculada com base no histórico de perdas sobre toda a massa de processos e o valor histórico de perdas por tipo de reclamação. Em 31 de dezembro de 2016, o saldo dessa provisão era de R\$95 (R\$64 em 31 de dezembro de 2015).

Tal montante, cabe registrar, é razoável e proporcional, tendo em vista que o “ticket médio” das vendas da CNOVA é de R\$ 455,00 e que são vendidos em média 20 milhões de produtos anualmente (vide audiência de fls. 380/381 do IC nº 14.161.788/16 DOC. 30 ), matemática que corresponde a um faturamento de R\$ 9,1 bilhões por ano.

estas lojas. Afirmam que o ticket médio é R\$ 455,00 e realizam 20 milhões anuais de produtos vendidos.

#### IV - DA LIMINAR

Impõe-se a expedição de ordem liminar, *inaudita altera parte*, nos termos do artigo 12 da Lei 7.347/85 (Lei de Ação Civil Pública), uma vez que estão plenamente caracterizados os seus pressupostos jurídicos, quais sejam, o *fumus boni juris* e o *periculum in mora*.

O *fumus boni juris* decorre da demonstração, por meio dos relatórios do PROCON, da SENACON e de cópia da página do *site* Reclame Aqui, de que: i) as rés anunciam e comercializam produtos nos sítios eletrônicos na internet, porém os entregam aos consumidores mercadorias diversas, ou com vícios ou avarias; não respeito o direito de substituição do produto com a alegação de ausência de estoque, mas continuam anunciando os mesmos



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DO CONSUMIDOR DA CAPITAL

produtos, ii) diante do eventual cancelamento da compra, não estornam os valores gastos.

Além disso, a “fumaça do bom direito” se evidencia pelos documentos emitidos pela própria companhia, que reconhece a ocorrência de fraude na gestão de estoques da empresa no Brasil praticada por seus funcionários, a qual resultou em um impacto total de R\$ 177 milhões no quarto trimestre de 2015. Não por outro motivo a CNOVA possuía 52.739 processos cíveis relacionadas ao consumidor em andamento em 31 de dezembro de 2016 (27.071 em 31 de dezembro de 2015), tendo provisionado R\$ 95 milhões apenas para esses fins.

O *periculum in mora* reside na necessidade de se inibir e impedir, desde já, a continuidade das práticas comerciais ora descritas, em indiscutível prejuízo ao consumidor, de modo a não se aguardar o julgamento definitivo da lide. Existe, inegavelmente, o fundado receio de dano a caracterizar o perigo resultante da demora na decisão final, visto que, ainda que a fraude tenha sido descoberta, há notícias de que a requerida continua incidindo em práticas contrárias ao ordenamento jurídico (vide reclamações ao PROCON-Capital e à SENACON, bem como as reclamações constantes no *site* Reclame Aqui).

Tendo em vista o tempo decorrido com a regular tramitação do processo, a decisão final e definitiva da presente ação pode demorar alguns anos, acarretando sensível prejuízo aos consumidores que, ano a ano, continuarão submetidos às práticas comerciais da ré que se pretendem impedir com o ajuizamento da presente ação civil pública.



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO PROMOTORIA DE JUSTIÇA DO CONSUMIDOR DA CAPITAL

Não se pode olvidar que se está diante de comércio eletrônico e de empresa de grande poderio econômico, bastante atuante no mercado de consumo, podendo as suas condutas acima descritas prejudicarem uma gama significativa de consumidores até ser proferida a decisão final pelo Poder Judiciário.

Saliente-se que, com a concessão da liminar, o próprio Poder Judiciário deixará de ter que decidir inúmeras outras ações individuais sobre os mesmos assuntos, havendo economia processual, além de se evitar decisões divergentes.

Sendo assim, com a concessão da liminar, o Estado estará prevenindo os danos aos consumidores.

### V - DOS PEDIDOS

Diante do exposto, requer:

1. a concessão de **MEDIDA LIMINAR**, *inaudita altera parte*, com fundamento no artigo 12 da Lei 7.347/85, a fim de se determinar às rés que, no prazo de 15 (quinze) dias, a contar da intimação da decisão concessiva da liminar:

a) seja a ré condenada na obrigação de fazer consistente em **manter** nos “Termos de Uso e Políticas de Troca e Devolução” dos sites da ré, e **cumprir** estes mesmos Termos: que todo o procedimento para substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso **ou** a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DO CONSUMIDOR DA CAPITAL

de eventuais perdas e danos, sem qualquer ônus ao consumidor e com estipulação de prazos razoáveis para solução do problema, sob pena do pagamento de multa no valor de R\$100.000,00 (cem mil reais), sujeita a correção, por dia de descumprimento, 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, sem prejuízo de execução específica da mesma obrigação;

b) sejam as rés condenadas em **obrigação de fazer**, consistente em **oferecer e concluir** a venda ao consumidor, no comércio eletrônico, com informação expressa do preço e prazo de entrega, apenas dos produtos que sabem que conseguirão cumprir a oferta tal como anunciada, caso haja descumprimento fica sujeito a pena do pagamento de multa no valor de R\$100.000,00 (cem mil reais), sujeita a correção, para cada descumprimento, 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, sem prejuízo de execução específica da mesma obrigação;

2. seja determinada a citação da ré, na pessoa de seu representante legal, pelo correio, a fim de que, advertidas da sujeição aos efeitos da revelia, a teor do artigo 285, última parte, do Código de Processo Civil, apresente, querendo, resposta ao pedido ora deduzido, no prazo de 15 (quinze) dias;

3. seja a presente ação julgada **PROCEDENTE**, tornando-se definitiva a medida liminar, a fim de que:



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DO CONSUMIDOR DA CAPITAL

a) seja a ré condenada na obrigação de fazer consistente em **manter** nos “Termos de Uso e Políticas de Troca e Devolução” dos sites da ré, e **cumprir** estes mesmos Termos: que todo o procedimento para substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso **ou** a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos, sem qualquer ônus ao consumidor e com estipulação de prazos razoáveis para solução do problema, sob pena do pagamento de multa no valor de R\$100.000,00 (cem mil reais), sujeita a correção, por dia de descumprimento, 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, sem prejuízo de execução específica da mesma obrigação;

b) sejam as rés condenadas em **obrigação de fazer**, consistente em **oferecer e concluir** a venda ao consumidor, no comércio eletrônico, com informação expressa do preço e prazo de entrega, apenas dos produtos que sabem que conseguirão cumprir a oferta tal como anunciada, caso haja, descumprimento fica sujeito a pena do pagamento de multa no valor de R\$100.000,00 (cem mil reais), sujeita a correção, para cada descumprimento, 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, sem prejuízo de execução específica da mesma obrigação;

c) sejam as rés **condenadas genericamente**, na forma do **artigo 95 do Código de Defesa do Consumidor**, a indenizar os eventuais danos morais e materiais causados aos consumidores que foram prejudicados pelas condutas acima descritas;



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DO CONSUMIDOR DA CAPITAL

d) sejam as rés **condenadas solidariamente na obrigação de indenizar** o dano moral difuso, no valor de R\$ 9,984 milhões (atualização DOC. 52), valor este obtido, correspondente a 10% (dez por cento) do montante provisionado pela companhia, considerando os 52.739 processos cíveis que possuía em andamento em 31 de dezembro de 2016 (valor estipulado pela própria CNOVA, com base no histórico de perdas sobre toda a massa de processos e o valor histórico de perdas por tipo de reclamação), corrigidas monetariamente e com juros fixados pelo TJSP, considerando ainda a gravidade dos danos causados à coletividade de consumidores, a ser recolhido ao Fundo Especial de Despesa de Reparação de Interesses Difusos Lesados, previsto no art. 13 da Lei nº 7347/85 e regulamentado pela Lei Estadual nº 6536/89;

e) sejam as rés condenadas em **obrigação de fazer** consistente em dar ampla divulgação da decisão condenatória pelos meios de comunicação – jornais de grande circulação –, a fim de garantir a efetividade da tutela, sob pena do pagamento de multa diária no valor de R\$10.000,00 (dez mil reais), 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, sem prejuízo de execução específica da mesma obrigação.

Requer também:

4. a condenação das rés ao pagamento das custas processuais;

5. a dispensa do pagamento de custas, emolumentos e outros encargos, desde logo, a teor do artigo 18 da Lei nº 7.347/85 e do artigo 87 do Código de Defesa do Consumidor;



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DO CONSUMIDOR DA CAPITAL

**6. a publicação do edital a que alude o artigo 94 do Código de Defesa do Consumidor, a fim de que eventuais interessados possam intervir como litisconsortes;**

7. sejam as intimações do autor feitas pessoalmente, mediante entrega dos autos, com vista, na Promotoria de Justiça do Consumidor, situada na Rua Riachuelo nº 115, 1º andar, sala 130, São Paulo/SP, em face do disposto no artigo 236, § 2º, do Código de Processo Civil, e no artigo 224, inciso XI, da Lei Complementar Estadual nº 734, de 26 de novembro de 1993 (Lei Orgânica do Ministério Público do Estado de São Paulo).

Protesta provar o alegado por todos os meios de prova admitidos em direito, inclusive pela juntada de documentos e por tudo o mais que se fizer necessário e indispensável à cabal demonstração dos fatos articulados na presente inicial, bem ainda pelo benefício previsto no artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, no que tange à inversão do ônus da prova, em favor da coletividade de consumidores substituída pelo autor.

Anota, outrossim, que a presente petição inicial vai instruída com cópias em formato PDF dos inquéritos civis nºs 14.161.719/16, 14.161.788/16 e 14.161.1620/14 instaurados e instruídos pela Promotoria de Justiça do Consumidor da Capital.

Para efeito de alçada, atribui-se à causa o valor de R\$ 9.984.451,00 (nove milhões, novecentos oitenta quatro mil, quatrocentos cinquenta um mil reais).



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
*PROMOTORIA DE JUSTIÇA DO CONSUMIDOR DA CAPITAL*

Termos em que,  
Pede deferimento.

São Paulo, 24 de setembro de 2018.

**Ana Beatriz Pereira de Souza Frontini**  
**28<sup>a</sup> Promotora de Justiça da Capital**  
**(Designada ao 4<sup>o</sup> PJ do Consumidor)**