



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte –
Comarca da Capital

**Exmo. Sr. Dr. Juiz de Direito da
da Capital**

Vara Empresarial da Comarca

'A política de cancelamento de ingressos praticada por esta Companhia não fere os direitos do consumidor' (Defesa administrativa apresentada pelo réu no bojo do Inquérito Civil Público - f. 89)

O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO,
pelo Promotor de Justiça que esta subscreve, vem, com a presente, com fundamento na lei n. 7.347/85 e na lei n. 8.078/90, mover

**AÇÃO COLETIVA DE CONSUMO
com pedido de tutela de urgência**

em face de **COMPANHIA CAMINHO AÉREO PÃO DE AÇÚCAR,**
estabelecida na Avenida Pasteur, n. 520, Urca, Rio de Janeiro, CEP 22.290-240, Rio de Janeiro, RJ, com número de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ) sob n. 33.229.410/0001-68, na pessoa de seus representantes legais, pelos fatos e fundamentos que passa a expor:

A apuração

1. O MPRJ instaurou procedimento administrativo investigatório próprio (inquérito civil público) para apurar reclamação recebida pelo serviço de ouvidoria geral da instituição, dando notícia de possível irregularidade na exploração comercial do serviço por teleférico dos caminhos aéreos aos altos da Urca e Pão de Açúcar, consistentes na oposição de obstáculos ao cancelamento da compra de ingressos na bilheteria, com a devolução



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte –
Comarca da Capital

dos valores pagos e/ou o respectivo estorno na fatura do cartão de crédito.

2. Segundo o reclamante relata ao MPRJ (f. 2, verso e 3), a informação de que apenas 'uma pessoa do casal' poderia usufruir do desconto oferecido a moradores desta cidade, quando um dos ingressos para o teleférico já havia sido pago, motivou a desistência da visita ao Pão de Açúcar, já que, naquele momento, o valor do ingresso individual montaria a estratosféricos R\$ 55,00 (cinquenta e cinco) reais.
3. Entretanto, prossegue o reclamante que o réu, na qualidade de explorador de ponto turístico de fama internacional, adota procedimento relativo à devolução do valor pago a quem desiste de embarcar no teleférico, que causa grave mácula à imagem já combatida da Cidade Maravilhosa, pois, retém o valor integral pago pela remuneração do serviço que não será prestado, e submete o usuário a verdadeiro périplo burocrático para obter a devolução solicitada.
4. O reclamante documentou as fases do procedimento interno a que foi submetido para que a sua solicitação de reembolso fosse atendida, sendo que, entre a remessa do requerimento de estorno até o efetivo depósito do valor devido em sua conta corrente foram necessários quinze dias, permeados por e-mails insistentes em que o reclamante cobrava a solução da questão (f. 03 a 05).
5. A perplexidade do reclamante é agravada pelo protocolo adotado pelo réu para proceder ao reembolso devido, pois este, como ditam as regras da experiência ordinária, depende de mera solicitação à própria administração do cartão de crédito e poderia ter sido concluído no mesmo ato, mas, da forma como procede, o réu apostaria na estratégia de vencer o consumidor pelo cansaço para reter integral e definitivamente o preço que pagou pelo serviço não prestado.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte –
Comarca da Capital

6. À f. 05, o reclamante colaciona página do *site* www.reclameaqui.com.br que registra, entre 21 de novembro de 2018 e 26 de dezembro de 2018, reclamações relativas ao pós-venda do serviço em tela, ratificando a sua reclamação de que, *verbis*,

'A empresa que opera o bondinho no morro do Pão de Açúcar, um ponto turístico de fama internacional, não presta o devido serviço de atendimento ao cliente no que tange o cancelamento de ingressos e estorno do valor pago'.

7. À f. 15/73, o réu ofereceu defesa administrativa, informando, preliminarmente, que, *'por mera liberalidade, pois entende que não é a sua obrigação'* (g.n.), depositou, no dia 16 de abril de 2019, o reembolso devido ao reclamante. A seu ver, pois, a retenção integral da remuneração pelo serviço não prestado é juridicamente possível.
8. Prossegue em sua defesa, relatando que o reclamante *'adquiriu presencialmente dois ingressos na bilheteria do parque turístico e, logo após, requereu o cancelamento dos bilhetes e o estorno do valor da compra no cartão de crédito.'* A razão do cancelamento seria a falta de informação ao consumidor acerca da elegibilidade para usufruir da promoção *'Carioca Maravilha'*.
9. Diz o réu que não haveria previsão legal para obrigá-lo a devolver o valor da remuneração pelo serviço que não prestaria, uma vez que *'estes foram adquiridos presencialmente, na data da visita, na bilheteria do Complexo Turístico Pão de Açúcar.'* Para o réu, portanto, seria lícita a apropriação da remuneração pelo serviço não prestado se a compra do ingresso não tiver ocorrido fora do estabelecimento comercial do fornecedor do serviço (art. 49, CDC), conforme informação constante do seu sítio na internet, que reproduz.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte –
Comarca da Capital

10. Na captura de tela que colaciona, a possibilidade de cancelamento do bilhete, além de limitada pelo prazo de sete dias contados da data da compra, não pode ultrapassar '48 horas da data e hora inicial do passeio'. Se o prazo legal referido já não poderia sofrer qualquer redução unilateral por parte do fornecedor, pois é o lapso necessário para o exercício do direito de reflexão, o condicionamento do reembolso ao local em que o ingresso foi comprado (fora do estabelecimento) é, na espécie, totalmente descabido.
11. Quanto ao motivo da desistência do reclamante, que foi a limitação da promoção 'Carioca Maravilha' a apenas uma pessoa do casal, informa o réu que se trata de desconto para 'nascidos ou moradores do Rio de Janeiro e Grande Rio, mediante comprovação por documento de identidade e comprovante de residência', acrescentando que as regras respectivas estão expostas de forma clara e precisa 'no site da Companhia e na bilheteria', fazendo referência ao documento n. 03 que instrui a sua resposta.
12. Referido documento se trata de impressão da tela do site do réu em que, por leitura direta, afloram as condições para usufruir da promoção referida. Ocorre que, diversamente do que afirma o réu, não há prova de que a informação referida também seja encontrada na bilheteria do teleférico.
13. À f. 74/75, comunicações do Procon estadual e municipal de que o réu não é investigado administrativamente nos referidos órgãos.
14. À f. 77, ata de audiência administrativa em que o réu declara que procedeu ao reembolso devido ao reclamante, mas que o fez 'em caráter de liberalidade', tendo este órgão de execução deferido o prazo de dez dias para o réu se manifestar sobre a possibilidade de aperfeiçoar a sua política de estorno, com a devolução do valor pago pelo consumidor quando o serviço não é prestado.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte –
Comarca da Capital

15. À f. 79/85, nova comunicação do Procon-RJ, de que aflora ter identificado reclamação ao órgão acerca da política de reembolso, pois, por erro, 'foi realizada a transação de dez bilhetes, totalizando R\$ 990,00'. Ao invés de proceder ao estorno imediato da vultosa importância, em contato direto com a administradora do cartão, o réu teria solicitado o prazo 'de 7 a 8 dias' para proceder ao reembolso devido, mas 'até o momento não houve reembolso'.
16. À f. 86/89, nova manifestação da defesa do réu em sede administrativa, reiterando que, *apenas por liberalidade*, fez a devolução do valor pago ao reclamante, pois a sua política de reembolso é orientada pelo direito de arrependimento, ou seja, não devolve o valor do ingresso que não seja comprado fora do seu estabelecimento comercial.
17. Reitera que o motivo do cancelamento foi o de que, após a compra de um ingresso, o reclamante teria sido informado de que apenas 'uma das pessoas do casal' faz jus ao desconto da promoção 'Carioca Maravilha', 'apesar do regulamento da promoção estar exposto de forma clara e precisa na bilheteria e no site da Companhia'.
18. Traz, ainda, à colação aresto em que fica assentado que 'a contratação realizada dentro do estabelecimento empresarial não autoriza o desfazimento do negócio celebrado pelo simples arrependimento do consumidor', **como se, no caso, o fato de o serviço ter sido contratado dentro do estabelecimento ostentasse alguma diferença em relação ao que o é fora do mesmo, quando é de meridiana clareza que, nem numa nem noutra hipótese, a prestação do serviço tenha sido testada e rejeitada.**
19. Insistindo na tese de que 'a política de cancelamento de ingressos praticada por esta Companhia não fere os direitos do consumidor', afirma, finalmente, que a retenção do valor integral pago pela



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte –
Comarca da Capital

remuneração do serviço não prestado não caracteriza enriquecimento ilícito.

20.À f. 93/104, rejeitando a proposta ministerial para firmar termo de ajustamento de conduta (TAC) com este órgão, o réu reafirma em sua linha de defesa que o fato de o reclamante ter adquirido o ingresso `na bilheteria do Parque Turístico afasta o dever desta Companhia, ora fornecedora, de efetuar a devolução do valor pago pelo ingresso`.

Inaplicabilidade da lógica inerente à compra à distância

21.O presente inquérito civil público foi instaurado para apurar a possível prática abusiva de recusa à devolução do valor do ingresso comprado para utilizar o serviço prestado pela Companhia Caminho Aéreo Pão de Açúcar, ora ré, quando o serviço não é prestado. É que a mesma, diante da desistência do consumo do serviço manifestada anteriormente ao momento da respectiva prestação, reserva-se o direito de reter o valor pago ainda que não preste o serviço.

22. Na realidade, a ré sustenta que não seria obrigada a proceder à devolução do valor pago, mesmo que este não venha a remunerar o transporte contratado, pois considera que o direito de desistência só deve socorrer o consumidor que compra o ingresso à distância (fora do estabelecimento), a quem, segundo defende, seria deferida a devolução do valor pago desde que manifestada no prazo de sete dias (art. 49, CDC), contados estes até 48 horas do embarque no teleférico.

23. No caso, porém, é indiferente onde o ingresso tenha sido comprado, pois, ainda que, aqui, a devolução do valor pago tenha finalmente se dado, apurou-se ao longo da investigação, por reiteradas manifestações do réu nesse sentido, que ***a orientação da sua política empresarial de rescisão do contrato de transporte antes de prestado o serviço é a retenção do total do valor pago.***



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte –
Comarca da Capital

24. Ao fazê-lo, o réu contraria a lógica do instituto albergado no Estatuto Consumerista, condicionando a devolução ao exercício do direito de desistência do ingresso que tenha sido comprado fora do estabelecimento, pois não há, entre a compra concluída dentro ou fora do estabelecimento, a diferença de conhecimento acerca das características do produto ou do serviço a justificar o prazo de reflexão. Vejamos:
25. Primeiro, é de ver que a compra à distância, corolário da modernidade tecnológica em que prospera o comércio eletrônico, é aquela que se dá de maneira tipicamente peculiar, ou seja, sem que o consumidor tenha a oportunidade de escolher o produto pelo contato presencial com as suas qualidades reais.
26. Para compensar a desvantagem dessa forma de aquisição do produto (sem contato físico com quem paga o seu preço), a lei fixa o prazo de sete dias, contados do recebimento do mesmo, para que ele seja examinado e se conclua se de fato corresponde à expectativa de quem o adquiriu à distância. Caso não corresponda, o consumidor terá o direito de devolvê-lo e obter o reembolso do preço integral.
27. Como salta aos olhos, a condição para o exercício do que a doutrina denomina de direito de arrependimento/reflexão é a rejeição, por parte do consumidor, das qualidades do produto ou do serviço, uma vez possível a sua conferência presencial. Aliás, os próprios arestos colacionados pelo réu em sua defesa à f. 93 e seguintes do IC que serve de base à presente, para justificar a sua recusa ao reembolso do valor do ingresso, referem-se a produtos adquiridos presencialmente e que, por isso, dispensariam a reflexão corolário da compra fora do estabelecimento.
28. Na espécie, o fato de o serviço ter sido adquirido presencialmente não tem qualquer efeito jurídico sobre a obrigação de reembolso se o mesmo



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte –
Comarca da Capital

não vier a ser prestado por desistência do consumidor, pois, diversamente dos casos invocados pelo réu, em que o produto foi escolhido presencialmente antes de ser comprado, o serviço, aqui, não foi testado nem prestado.

29. Nos casos invocados pelo réu, o reembolso do valor pago pelo produto foi indeferido porque se tratava de contrato de compra e venda perfeito e acabado, com sua execução exaurida, pois o consumidor teve contato direto com o produto antes de decidir comprá-lo. A doutrina de RIZZATTO NUNES (2007, p. 564) esclarece a natureza jurídica do direito à reflexão previsto pelo CDC, ao afirmar, *verbis*,

"(...) o consumidor pode não ter gostado da cor do tapete adquirido pelo telefone na oferta feita pela TV, ou foi seu tamanho que ele verificou ser impróprio."

30. Dito isto, a defesa administrativa do réu importa *confissão quanto à matéria de fato* relativamente à abusividade da prática alegada nesta sede, pois, se só reembolsa quem faz a compra fora do estabelecimento (e, destaque-se, esta é a nota distintiva da sua política de cancelamento), emerge incontroverso o fato de que *não devolve o valor do ingresso de quem o tenha adquirido no estabelecimento*, ainda que este manifeste a desistência antes da prestação do serviço.

31. Assim procedendo, o réu apropria-se de valores que não lhe são devidos, considerando que a obrigação de devolver o valor pago em caso de desistência anteriormente à prestação do serviço, é corolário da extinção da obrigação de remunerá-la.

32. Outrossim, é elementar que, a se admitir, por amor ao debate, que fosse aplicável ao caso o instituto previsto no art. 49 do CDC, o prazo de reflexão não poderia vir a ser reduzido unilateralmente pelo prestador do serviço, que impõe o término da sua contagem quarenta e oito horas



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte –
Comarca da Capital

antes do embarque no teleférico, método comercial que visa a facilitar a retenção indevida de valores pagos pelo consumidor.

33. Na realidade, a alegação de que o consumidor teria de ter comprado o ingresso fora do estabelecimento para ter direito ao reembolso é mero pretexto para o réu protagonizar o seu ataque ao bolso alheio. Segundo informado pelo Procon-RJ (f. 80), a restituição da cobrança indevida de dez ingressos ao invés de um que, evidentemente, deveria ter sido instantânea, levaria o prazo unilateralmente fixado pelo réu de 7 a 8 dias, tendo se esgotado, aliás, sem a devolução efetiva.

34. Finalmente, **o que está em jogo é o direito do consumidor de, caso desista do serviço após o respectivo pagamento, poder, em qualquer hipótese, reaver o valor pago, diante da extinção da obrigação de remunerar o fornecedor por serviço que não será prestado.**

A vedação constitucional ao enriquecimento indevido

35. O legislador constitucional previu como fundamento da Ordem Econômica a livre iniciativa, reconhecendo a defesa do consumidor como um dos seus princípios (art. 170, CR). O amparo constitucional à liberdade de empreender exclui, todavia, o lucro abusivo, conceito que abrange a retenção do valor do ingresso pago a título de remuneração do serviço de transporte que não será prestado a quem o remunerou.

36. Isto porque, o contrato de prestação do serviço em tela prevê obrigações, de lado a lado, que devem se complementar, com o transporte do usuário ao seu destino e a respectiva remuneração do prestador do serviço. O equilíbrio da relação jurídico contratual é corolário do cumprimento das obrigações contraídas pelas partes.

37. Assim é que, uma vez prestado o serviço, o contrato se extingue pelo cumprimento das obrigações que prevê, mas, se o consumidor



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte –
Comarca da Capital

remunerar a prestação do serviço e deixar de consumi-lo, comunicando-o de antemão ao fornecedor, o contrato não terá sido executado, e a falta da contraprestação contratada não deve ter o efeito de enriquecer indevidamente quem não prestou o serviço. Daí a obrigação de reembolsar o pagamento.

38. A jurisprudência pátria tem sido uníssona no sentido de reconhecer a quem remunerou o serviço que não foi prestado o direito a reaver o valor pago, como forma de recomposição da perda patrimonial sofrida, impedindo, com isso, o enriquecimento indevido, *verbis*,

“RECURSO INOMINADO. DANOS MATERIAIS E MORAIS. TRANSPORTE ÁEREO. CANCELAMENTO DA VIAGEM PELA AGÊNCIA. RESSARCIMENTO DO VALOR PAGO. CABIMENTO. A requerida recebeu os valores das passagens aéreas, conforme constou das faturas do cartão de crédito do autor, e não prestou o serviço, devido ao cancelamento da viagem pela agência, intermediadora da venda. Assim, o autor faz jus à devolução da quantia paga pelo serviço não prestado, como mera forma de recomposição da perda patrimonial havida. Danos morais não reconhecidos. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO. (Recurso Cível Nº 71007407984, Segunda Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Ana Cláudia Cachapuz Silva Raabe, Julgado em 28/03/2018). (TJ-RS - Recurso Cível: 71007407984 RS, Relator: Ana Cláudia Cachapuz Silva Raabe, Data de Julgamento: 28/03/2018, Segunda Turma Recursal Cível, Data de Publicação: Diário da Justiça do dia 02/04/2018).

39. Mesmo em hipótese em que o serviço não é prestado por desistência do consumidor, a jurisprudência tem se orientado pacificamente no sentido de que, ainda que autorizada a retenção de pequeno percentual do valor pago para o pagamento de despesas administrativas inerentes ao processamento do cancelamento do serviço, a devolução do valor pago é direito de quem fez o pagamento do preço, mas desistiu do serviço contratado, *verbis*,



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte –
Comarca da Capital

**TJ-PR - PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO Recursos Recurso Inominado RI
007458487201481600140 PR 0074584-87.2014.8.16.0014/0 (Acórdão) (TJ-PR)**

Jurisprudência • Data de publicação: 14/05/2015

EMENTA

PROCESSUAL **CIVIL**. CONSUMIDOR. RECURSO INOMINADO. PEDIDO DE CANCELAMENTO DE PASSAGEM AÉREA. PREVISÃO DE REEMBOLSO DE 50% DO VALOR PAGO. ABUSIVIDADE. ARTIGO 51, IV, DO **CÓDIGO** DE DEFESA DO CONSUMIDOR. TEMPO SUFICIENTE PARA A EMPRESA RECOLOCAR OS BILHETES A VENDA. **ART. 740 DO CÓDIGO CIVIL**. COMPRA DAS PASSAGENS. FATO INCONTROVERSO. AUSENTE DEVOLUÇÃO DO VALOR. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. 1. Dos autos observo que o recorrente comprou passagem aérea e requereu seu cancelamento com prazo suficiente para a empresa revender os bilhetes, de modo que é abusiva a cláusula que previa o reembolso de apenas 50% do valor pago. 2. Ausente a restituição devida da passagem comprada e cancelada, verificada está a falha na prestação de serviço, que enseja o dano moral. 3. Quanto ao valor da indenização deve-se sempre ter o cuidado de não proporcionar, por um lado, um valor que para o autor se torne inexpressivo e, por outro, que seja causa de enriquecimento injusto, nunca se olvidando, que a indenização do dano imaterial, decidem os Juízes Integrantes da 1ª Turma Recursal Juizados Especiais do Estado do Paraná, conhecer do recurso, e no mérito, dar-lhe provimento, nos exatos termos do vot (TJPR - 1ª Turma Recursal - 0074584-87.2014.8.16.0014/0 - Londrina - Rel.: Renata Ribeiro Bau - - J. 12.05.2015)

40. Nestas condições, a retenção do valor integral desembolsado pela prestação do serviço de transporte operado pelo réu, diante da desistência manifestada a tempo de a vaga ser preenchida por outro passageiro, implica, ainda, a possibilidade de obtenção, por parte do prestador do serviço réu, do pagamento duplicado para a prestação do mesmo serviço, o que caracteriza a vantagem exagerada que o legislador ordinário vedou *ex vi* do art. 51, IV c/c parágrafo primeiro, inciso I a III do CDC, *verbis*,

'Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

(...)



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte –
Comarca da Capital

IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

(...)

§ 1º Presume-se exagerada, entre outros casos, a vantagem que:

I - ofende os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence;

II - restringe direitos ou obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato, de tal modo a ameaçar seu objeto ou equilíbrio contratual;

III - se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso.”

41. Logo, com a malfadada política de cancelamento em que se recusa a restituir a remuneração pelo serviço que não prestará e ainda a acumula com a revenda da vaga de quem já pagou, o réu abala um dos pilares da consciência jurídica universal, que é a vedação do enriquecimento sem causa, a que se refere com nitidez e clareza o brilhante jurista Orlando Gomes, *verbis*,

"Não é a lei que, direta ou indiretamente, faz surgir a obrigação de restituir. Não é a vontade do enriquecido que a produz. O fato condicionante é o locupletamento injusto. Evidentemente, o locupletamento dá lugar ao dever de restituir, porque a lei assegura ao prejudicado o direito de exigir a restituição, sendo, portanto, a causa eficiente da obrigação do enriquecimento, mas assim é para todas as obrigações que se dizem legais".

O dever de informar

42. A desistência do reclamante depois de ter comprado o ingresso para o teleférico foi motivada pela descoberta de que a promoção que reduziria em 50% o valor do mesmo era aplicável a apenas uma das pessoas do casal. Já tendo efetuado o pagamento, foi surpreendido pelo valor cobrado e desistiu do negócio.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte –
Comarca da Capital

43. O dever de informar é um dos direitos básicos do Estatuto Consumerista, pois juntamente com a educação, é princípio da Política Nacional das Relações de Consumo, que visa a melhoria do mercado de consumo (art. 4º, IV, CDC), esclarecendo consumidores e fornecedores quanto a seus direitos e deveres. A falta de informação, neste aspecto, pode contribuir para a violação ao direito do consumidor. Vejamos:
44. As condições e regras da promoção 'Carioca Maravilha', assim como, sobretudo, a sua limitação, constariam, segundo informa o réu, no seu sítio eletrônico, mas o documento 03, à f. 65, com que instrui a sua primeira resposta administrativa, não prova que, como informa, também estivessem estampadas junto à sua bilheteria, de modo a facilitar o acesso às mesmas e permitir que o consumidor escolha se quer contratar o serviço. Na realidade, trata-se apenas de captura da tela do seu *site*.
45. De qualquer maneira, se o motivo da desistência, no caso, foi, como registra o réu à f. 87, 'que somente uma das pessoas do casal fazia jus ao benefício da promoção 'Carioca Maravilha', que concede desconto de 50% de desconto (sic) sobre o valor do ingresso para os nascidos ou moradores do Rio de Janeiro', não aflora por leitura direta do sítio eletrônico do réu, pela captura de tela à f. 65, a informação referida.
46. Sem a informação devida, quer porque não consta das condições da promoção publicada em seu *site*, quer porque não há prova de que nem a informação do *site* esteja afixada junto à bilheteria, a compra do bilhete não decorreu da vontade legítima do consumidor e, com o périplo a que foi submetido para obter o reembolso devido, o réu só não enriqueceu indevidamente por causa da insistência do reclamante em reaver o que lhe pertencia, com o depósito ocorrido quinze dias depois do pagamento.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte –
Comarca da Capital

47. Finalmente, é indispensável o aperfeiçoamento da forma de publicação da informação referente a todos os aspectos do serviço, devendo a promoção 'Carioca Maravilha', especificamente, explicitar claramente a limitação de seu alcance e ser afixada também junto à bilheteria.

O périplo para obter o reembolso

48. Considerando que o reembolso do valor pago a título de remuneração pelo serviço que não será prestado deveria se dar instantaneamente, por mera comunicação à administradora do cartão de crédito para efetuar o estorno devido, o réu, ao estabelecer procedimentos e prazos unilaterais, submete o consumidor à extensa *via crucis* de duração imprevisível para eventualmente proceder à devolução a quem não tenha desistido do seu direito.

49. No caso em que se fundou a instauração do presente IC, o reclamante teve de obter e-mail próprio do réu para lhe remeter a solicitação do estorno e aguardar por quinze dias (!) até que o reembolso fosse finalmente depositado em sua conta bancária. Neste, teve de se referir a diversos códigos alfanuméricos e revelar dados pessoais para que o seu pedido fosse processado (f. 03).

50. Neste ínterim, todavia, ainda teve de conviver com a falta de respostas do réu, o que lhe causou intenso desassossego, diante da dúvida acerca da efetiva devolução do que lhe era de direito, motivando o envio de novos e-mails perquirindo do andamento da sua solicitação (f. 04).

51. No caso identificado pelo Procon RJ, repetindo o mesmo procedimento da política de cancelamento de ingressos que adota, a apropriação do valor equivalente a dez ingressos ainda não tinha motivado a devida devolução oito dias depois da sua ocorrência, o que justificou a suspensão de todos os afazeres diários do lesado para proceder à reclamação a que se refere aquele órgão à f. 80.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte –
Comarca da Capital

52.É certo que privar alguém da posse de numerário próprio por exigir injustamente que se submeta a longo procedimento interno que ainda avaliará se caberá o reembolso devido causa não só intenso transtorno psíquico pela própria dúvida acerca da efetiva devolução, mas também transtorno prático, mobilizando o tempo do consumidor que tem de se desviar das suas atividades diárias para se dedicar a cumprir a estapafúrdias exigências do réu.

53.Nestas condições, o dano moral individual, assim como o coletivo restam nitidamente caracterizados, sendo que, em relação a este, a função pedagógica que deve exercer será fundamental para contribuir com a formação da convicção do réu de que deve acionar seus freios inibitórios quando cogitar de reter indevidamente o valor do reembolso da remuneração que recebeu sem prestar o serviço.

54.O Pretório Superior, ao confirmar, em aresto relatado pelo ínclito ministro Marco Belizze, acórdão do TJSP, perfilhou a doutrina de Marcos Dessaune de que a solução de problemas gerados por maus fornecedores constitui dano moral indenizável, *verbis*,

“Notório, portanto, o dano moral por ela suportado, cuja demonstração evidencia-se pelo fato de ter sido submetida, por longo período (...), a verdadeiro calvário para obter o estorno alvitrado”. (Relator do AREsp 1.260.458/SP na 3ª Turma, STJ)

55.Releva destacar, ainda, excerto do v. *decisum* do eminente ministro que cabe como uma luva no complexo fático relatado nesta sede, no sentido de que, *verbis*,

"Para evitar maiores prejuízos, o consumidor se vê então compelido a desperdiçar o seu valioso tempo e a desviar as suas custosas competências – de atividades como o trabalho, o estudo, o descanso, o lazer – para tentar resolver esses problemas de consumo, que o fornecedor tem o dever de não causar”.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte –
Comarca da Capital

56. Diante da repulsa e indignação provocadas pela abusiva política de cancelamento adotada pelo réu, imperativa é sua condenação a indenizar o dano moral causado à coletividade. Dessa maneira, deve o réu ser condenado a ressarcir da forma mais ampla possível a coletividade consumidora, considerando o seu faturamento anual na qualidade de sociedade anônima que detém o monopólio do serviço em tela, prestado em atração turística universal, na ordem de R\$ 5.000.000,00 (cinco milhões de reais).

A tutela provisória de urgência antecipada

57. É flagrante o *fumus boni iuris* que emana da tese ora sustentada, pois os fatos alegados são incontroversos diante da confissão do réu de que adota política de cancelamento de ingressos que retém o reembolso de quem desiste do serviço antes da sua prestação, violando princípios elementares do arcabouço jurídico universal, como a vedação ao enriquecimento indevido.

58. Quanto ao *periculum in mora*, releva observar que, enquanto perdurar, a forma de prestação do serviço ora impugnada impedirá que quem quer que deva ser reembolsado por ter desistido da contratação do serviço anteriormente à sua prestação, ou mesmo quem tenha direito ao estorno imediato de cobrança equivocada por parte do réu remanesça privado de recursos próprios injustamente, avultando o risco de dano causado se não for deferida a tutela de urgência ora requerida.

O pedido liminar

Em face do exposto, o MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO **requer LIMINARMENTE E SEM A OITIVA DA PARTE CONTRÁRIA** que seja determinado *initio litis* ao réu que, no prazo de 48 horas contado da respectiva intimação, proceda *incontinenter* ao reembolso de qualquer valor



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte –
Comarca da Capital

recebido indevidamente, **abstendo-se de reter a importância relativa à remuneração do serviço que não será prestado em favor do consumidor, assim como qualquer outra eventualmente recebida indevidamente**, sob pena de multa diária de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), corrigidos monetariamente.

Os pedidos principais

Pelo exposto, **REQUER finalmente o Ministério Público:**

a) que, após apreciado liminarmente e deferido, seja julgado procedente o pedido formulado em caráter liminar;

b) que seja o réu condenado a proceder ao reembolso imediato de qualquer valor recebido indevidamente, abstendo-se de reter a importância relativa à remuneração do serviço que não será prestado em favor do consumidor, assim como qualquer outra eventualmente recebida indevidamente, tornando definitiva a tutela de urgência antecipada;

c) que seja o réu condenado a, sempre que oferecer descontos e/ou promoções, afixar as respectivas regras e condições em local visível junto à sua bilheteria e, no caso da promoção 'Carioca Maravilha', destacar a limitação de alcance da mesma em relação ao número de usuários que pode beneficiar;

d) a condenação do réu a indenizar, da forma mais ampla e completa possível, os danos materiais e morais de que tenha padecido o consumidor, individualmente considerado, em virtude dos fatos narrados, a ser apurado em liquidação de sentença;

e) que seja o réu condenado a reparar os danos materiais e morais causados aos consumidores, considerados em sentido coletivo, no valor de R\$ 5.000.000,00 (cinco milhões de reais), em consequência da gravidade dos fatos que protagoniza e da sua robustez financeira que, na qualidade de sociedade



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte –
Comarca da Capital

anônima, presta serviços de transporte por teleférico em regime de monopólio em um dos principais pontos turísticos do planeta;

f) a publicação do edital ao qual se refere o art. 94 do CDC;

g) a citação do réu para que, querendo, apresente contestação, sob pena de revelia;

h) que seja condenado o réu ao pagamento de todos os ônus da sucumbência, incluindo os honorários ao CENTRO DE ESTUDOS JURÍDICOS DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, à base de 20% sobre o valor da causa, mediante depósito em conta corrente n.º 2550-7, ag. 6002, Banco Itaú S/A, na forma da Res. 801/98.

Nos termos dos artigos 319, VII c/c 334, §5º do Código de Processo Civil, o autor desde já manifesta, pela natureza do litígio, desinteresse em autocomposição.

Protesta, ainda, o Ministério Público, nos termos do artigo 319, VI do Código de Processo Civil, pela produção de todas as provas em direito admissíveis, notadamente a pericial, a documental, bem como depoimento pessoal do réu, sob pena de confissão, caso o réu (ou seu representante) não compareça, ou, comparecendo, se negue a depor (art. 385, § 1º, do Código de Processo Civil), sem prejuízo da inversão do ônus da prova previsto no Código de Defesa do Consumidor.

Atribui-se à causa, de valor inestimável, o valor de R\$ 5.000.000,00 (cinco milhões de reais).

Rio de Janeiro, 23 de outubro de 2019.

RODRIGO TERRA

Promotor de Justiça