



**MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DE RORAIMA**

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DA CIDADANIA, DO CONSUMIDOR E DE EXECUÇÃO DE PENAS E MEDIDAS ALTERNATIVAS À PENA PRIVATIVA DE LIBERDADE

**Exmo. Sr. Juiz de Direito da \_\_\_\_ Vara Cível da Comarca de Boa Vista-RR.**

Na sociedade contemporânea, o consumidor não é mais dotado de poder negocial. Combustíveis, transporte aéreo, telefonia, internet, planos de saúde, serviços bancários dentre outros setores, dão o seguinte tom para a realidade dos fatos: quanto maior o fornecedor, mais vulnerável fica o consumidor.

**O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE RORAIMA,**

por intermédio de seu representante ao final assinado, titular da Promotoria de Defesa do Consumidor e Cidadania, no uso de suas atribuições constitucionais e legais, com fulcro no art. 784, XII, do CPC, vem a presença desse juízo para ajuizar a presente:

**AÇÃO CIVIL PÚBLICA**

Em face de **MULTIMARCAS ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIO LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, CNPJ nº 04.124.922/0001-61, com sede situada na Avenida Amazonas, nº 126, Centro, na cidade de Belo Horizonte-MG, CEP: 30.180-001, e-mail: [multimarcas@multimarcasconsorcios.com.br](mailto:multimarcas@multimarcasconsorcios.com.br), representada por seus sócio-proprietários **FABIANO LOPES FERREIRA** (CPF sob o nº 275.769.656-49), **MAGNUM LAMOUNIER FERREIRA** (CPF sob o nº 059.741.306-18), **FERNANDO LAMOUNIER FERREIRA** (CPF sob o nº 102.059.196-00), pelas seguintes razões de fato e de direito:





**MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DE RORAIMA**

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DA CIDADANIA, DO CONSUMIDOR E DE EXECUÇÃO DE PENAS E MEDIDAS ALTERNATIVAS À PENA PRIVATIVA DE LIBERDADE

## 1. OBJETO DA PRESENTE DEMANDA

A presente Ação Civil Pública se destina a promover a anulação da cláusula de seguro nos contratos de consórcio firmados pela demandada Multimarcas com os consumidores do Estado de Roraima, bem como a fixação de indenização por dano moral coletivo pela prática de “venda casada”.

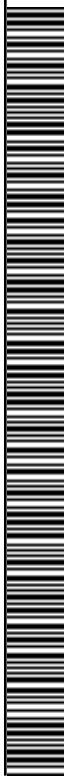
## 2. FUNDAMENTOS DE FATO

### 2.1. MULTIMARCAS em âmbito nacional

A **Multimarcas** Administradora de Consórcios Ltda. é pessoa jurídica de significativa envergadura econômica e com abrangência nacional; todavia, vem sendo amplamente conhecida por denúncias de publicidade enganosa, fraudes e violação de direito dos consumidores.

Evidência disso é que, sem esgotar a grande quantidade de denúncias, reclamações e processos em seu desfavor, a **ré Multimarcas** está submetida a diversas Ações Cíveis Públicas Brasil afora, das quais destacamos cinco, conforme elenco abaixo:

a) O Ministério Público de Salvador/BA propôs Ação Civil Pública contra a Administradora de Consórcio **Multimarcas** em razão da divulgação de informações falsas, da omissão do funcionamento do consórcio, por submeter os consumidores a cláusulas abusivas no contrato, por descumprir as obrigações quanto ao prazo de concessão de crédito e não devolver os valores pagos (Anexo 1).





**MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DE RORAIMA**

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DA CIDADANIA, DO CONSUMIDOR E DE EXECUÇÃO DE PENAS E MEDIDAS ALTERNATIVAS À PENA PRIVATIVA DE LIBERDADE

Por meio de pesquisas na internet, principalmente nas redes sociais e no site [www.reclameaqui.com.br](http://www.reclameaqui.com.br), a ACP traz inclusive a enumeração de diversas ações individuais registradas contra a **ré Multimarcas** por propaganda enganosa e promessas que não foram cumpridas. Somente no site do Tribunal de Justiça foram registrados cerca de 587 (quinhentos e oitenta e sete) processos, prisão de diversos vendedores por estelionato, e 60 (sessenta) multas emitidas pelo PROCON de Juazeiro no valor total de R\$ 1.100.000,00 (um milhão cento e dez mil reais em multas).

b) Em Juazeiro do Norte/CE ocorreram casos semelhantes, ensejando ajuizamento de ACP contra a **ré Multimarcas** e sua representante na cidade. Naquele estado, foi instaurado Processo Administrativo onde foram reunidas diversas reclamações análogas registradas por consumidores em desfavor das requeridas acerca da desvirtuação das características de um consórcio, garantia de contemplação imediata, publicidade enganosa e informações distorcidas por meio de panfletos, via *whatsapp* e em redes sociais, além de orientarem os consumidores a negar que receberam garantia de contemplação. Também foram registrados muitos Boletins de Ocorrência pelos clientes por supostas violações ao direito do consumidor e crime de estelionato (Anexo 2).

c) O Ministério Público de Minas Gerais instaurou Processo Administrativo contra a **ré Multimarcas** em 2015 com base em reclamação onde consumidor alegou ter aderido a um consórcio verificando a inclusão de seguro de vida nas mensalidades sem ter sido informado no momento da contratação e tampouco oferecido de forma opcional. A empresa alegou que, no momento da contratação, o consorciado escolheu contratar o





**MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DE RORAIMA**

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DA CIDADANIA, DO CONSUMIDOR E DE EXECUÇÃO DE PENAS E MEDIDAS ALTERNATIVAS À PENA PRIVATIVA DE LIBERDADE

seguro e por isso não se trataria de venda casada. Foi constatado que a empresa procedeu de forma ilícita e aplicada multa definitiva no valor de R\$ 134.490,97 (cento e trinta e quatro mil, quatrocentos e noventa reais e noventa e sete centavos) (Anexo 3).

d) O Ministério Público de Porto Velho/RO ajuizou ACP em desfavor da empresa após procedimento investigatório preliminar fazendo um apanhado dos anos de 2016 a 2019 onde foi constatado que os sócios e proprietários da empresa obtiveram vantagem pecuniária ilícita ao vender seus produtos a consumidores mediante pagamento antecipado sem entregar o produto contratado conforme prometido (Anexo 4).

O Ministério Público salientou as várias reclamações realizadas pelos consumidores junto ao PROCON e que os mesmos ajuizaram ações individuais para terem ressarcidos os valores pagos, porém sem êxito. Com provas contundentes, registraram reclamação junto ao MP, onde se apurou a reiteração da mesma conduta em centenas de casos. Apenas no site do Tribunal de Justiça de Rondônia foi constatado o ajuizamento de mais de 200 (duzentas) ações individuais, em desfavor da **ré Multimarcas**.

e) Por fim, o mesmo ocorreu em Teresina/PI, onde o Ministério Público ajuizou ACP em face da **ré Multimarcas** e sua representante no referido Estado após instaurar Processo Administrativo no PROCON em razão de diversas denúncias de consumidores por publicidade enganosa e promessa de imediata contemplação em consórcio. A ACP cita ainda as diversas reclamações colhidas no site Reclame Aqui e as multas aplicadas pelo PROCON (Anexo 5).





**MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DE RORAIMA**

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DA CIDADANIA, DO CONSUMIDOR E DE EXECUÇÃO DE PENAS E MEDIDAS ALTERNATIVAS À PENA PRIVATIVA DE LIBERDADE

Para melhor visualização do cenário nacional quanto às fraudes praticadas contra os consumidores, apresentamos abaixo infográfico:





**MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DE RORAIMA**

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DA CIDADANIA, DO CONSUMIDOR E DE EXECUÇÃO DE  
PENAS E MEDIDAS ALTERNATIVAS À PENA PRIVATIVA DE LIBERDADE

## 2.2. Das denúncias captadas em sítios eletrônicos

Por outro lado, em mineração de dados na internet, foi possível captar mais de 6.000 reclamações no site **Reclame Aqui** (<https://www.reclameaqui.com.br/empresa/multimarcas-consorcios/lista-reclamacoes/>) com os seguintes títulos: “*Multimarcas enganação*”; “*Enganada com falsas promessas e muita lábia*”; “*Fui iludido pela empresa que fez promessas falsas*”; “*fui enganada, propaganda enganosa*”; “*Não acreditem na conversa dos representantes*”; “*negação de informação e transtorno para adquirir o consórcio*”; “*estorno do valor*”; “*mentira de carta de crédito*”; “*enganado e não ressarcido*”, entre outras.

Entre as mais recentes, destacam-se os trechos de algumas dessas reclamações:

### **São Paulo - SP (15/04/2022)**

Conheci a empresa X-Jures .E me passaram o contato de um funcionário de lá que se Chama Everton Gomes . Logo entrei em conversa com esse cidadão , a qual prontamente me atendeu e me deu uma atenção além do normal. O que nois não esperávamos que se tratava de um belo [Editado pelo Reclame Aqui]! Na primeira conversa que tivemos foi um algo surreal onde foi nos dito que não era um consórcio e sim uma financiadora e que seria feito pela (Multimarcas ) Ele o (Everton Gomes) nos disse que no maximo de 4 a 6 meses conseguiríamos nossa casa e que iríamos realizar nosso maior sonho . Tínhamos uma quantia guardado em dinheiro e demos de entrada o valor de (15,500\$) que foi Pedido para dar início aí financiamento. Ali eu estava fazendo a maior Besteira da minha vida, onde tirei toda a minha economia para um [Editado pelo Reclame Aqui] enorme. Me mandaram vídeos dizendo que no primeiro mês pessoas tinha conseguido através desse "financiamento" . Fizeram nos assinar um contrato nos prometendo que sem dúvidas que





**MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DE RORAIMA**

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DA CIDADANIA, DO CONSUMIDOR E DE EXECUÇÃO DE PENAS E MEDIDAS ALTERNATIVAS À PENA PRIVATIVA DE LIBERDADE

até em 6 meses teríamos a nossa casa .Falaram q as prestações do só viria em fevereiro q não pagariamos de imediato o boleto por uma promoção daquele mês se fechássemos negócio e até hoje nem boleto chegou pra mim. Já se faz 8 meses e nada ainda. Mandaram até link de imóvel para eu escolher falando que estava muito perto de eu conseguir realizar meu sonho de ter minha casa. No início era uma atenção fora do comum , tanto é que o último contato que esse Everton teve comigo foi em 22 de novembro. Ou seja , tirei o que eu guardei praticamente a vida inteira pra ser frustrado por essa empresa e pessoa! Finalizando ele ainda nos disse que eu ia pagar um churrasco pra ele comemorando a compra do nosso imóvel! No entanto foi prometido várias coisas e nada até hoje cumprido. Simplesmente tudo é um [Editado pelo Reclame Aqui]!

**Aracaju – SE (04/04/2022)**

Boa tarde!!  
Venho por meio deste site fazer uma reclamação sobre a multimarcas, onde fui enganado pela vendedora de consórcio Andreza onde ela me prometeu contemplação no primeiro mês vendi meu carro que tinha para pagar a primeira parcela juntamente com o lance e não fui contemplado, fiquei no prejuizo sem meu carro de trabalho, e agora como vou trabalhar para sustentar minha família? Preciso que a multimarcas devolva meu dinheiro para que eu possa comprar outro carro para trabalhar.

**Teresina – Pi (18/03/2022)**

Fui atendida dia 09/11 pelo funcionario Ricardo Dias, da unidade Timon Maranhão. conversamos e disse q precisava comprar um imovel. senhor Ricardo me apresentou 2 propostas de consorcios que segundo ele eu poderia ser facilmente contemplada logo. assinamos o contrato e somente apos a assinatura me foi dito que so poderia reduzir o valor da parcela depois de contemplado. mas com eu ja estava num grupo q seria contemplada no mes seguinte nao teria problema.agora ja paguei 4 parcelas e nada de ser contemplada.todo mes tenho que pegar dinheiro do lance pra pagar a parcela q esta alta demais. outro ponto negativo e falta de transparencia. foi me garantido q no dia seguinte a assembleia eu saberia quais as







**MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DE RORAIMA**  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DA CIDADANIA, DO CONSUMIDOR E DE EXECUÇÃO DE  
PENAS E MEDIDAS ALTERNATIVAS À PENA PRIVATIVA DE LIBERDADE

cotas contempladas. acontece que em nenhum dos meses que ofertei lance, o resultado saiu no dia seguinte..muitas vezes passam de 5 dias pra nos da alguma satisfação sobre as contemplações. Isso sem falar que somos orientados a não dizer que houve garantia de contemplação. uma pessoa de Belo horizonte liga e pergunta se teve garantia de contemplação e somos induzidos a dizer que não. Estou me sentindo [Editado pelo Reclame Aqui] quero meu dinheiro de volta.

Inobstante não possam ser consideradas isoladamente, as narrativas acima demonstram, mais uma vez, graves indícios de práticas fraudulentas contra consumidores.

### 2.3. MULTIMARCAS em Roraima

Em Roraima, lamentavelmente, a realidade não é diferente. Por aqui, foram encontrados 42 processos no Sistema Projudi de Roraima contra a Administradora e alguns deles em face da antiga autoridade local “Costa e Rodrigues Ltda.” e seus consultores, em razão de práticas abusivas graves contra consumidores:

Projudi - Processo Eletrônico do Judiciário de Roraima

Busca Avançada por Processos

42 registros encontrados(s), exibindo de 1 até 20

Processo	Sig.	Partes	Distribuição	Classo Processual (Assunto Principal)
081743-59.2019.8.23.0010	20555	Pelo Autor: KAREN CRISTINA BRANDÃO TORRES FILZA Pelo Passivo: MULTIMARCAS CONSORCIO	04/04/2019	Procedimento do Juizado Especial Civil (Rescisão do contrato e devolução do dinheiro)
0817214-61.2019.8.23.0010	20521	Pelo Autor: MARCELO SERRA OLIVEIRA Pelo Passivo: COSTA E RODRIGUES LTDA MULTIMARCAS CONSORCIO	05/06/2019	Procedimento do Juizado Especial Civil (Rescisão do contrato e devolução do dinheiro)
0817313-31.2019.8.23.0010	11410	Autor: KAREN CRISTINA BRANDÃO TORRES FILZA Réu: MULTIMARCAS CONSORCIO	05/06/2019	Procedimento Ordinarío (Rescisão do contrato e devolução do dinheiro)
0820739-51.2019.8.23.0010	20717	Pelo Autor: ENILDO OLIVEIRA BATISTA SILVA E NASCIMENTO Pelo Passivo: MULTIMARCAS CONSORCIO	05/07/2019	Procedimento do Juizado Especial Civil (Obrigação de Fazer / Não Fazer)
0825689-06.2019.8.23.0010	5581	Autor: ANA MARSA CARDOSO Réu: MULTIMARCAS CONSORCIO	19/08/2019	Procedimento Ordinarío (Rescisão do contrato e devolução do dinheiro)
0836551-36.2019.8.23.0010	21838	Exequente: AMARILDO DOS SANTOS AGUIAR Exequido: MULTIMARCAS CONSORCIO	13/11/2019	Cumprimento de sentença (Pagamento)
0880474-91.2020.8.23.0010	22158	Pelo Autor: ZOSIMAR GOMES RIBEIRO Pelo Passivo: MULTIMARCAS CONSORCIO	08/01/2020	Procedimento do Juizado Especial Civil (Rescisão do contrato e devolução do dinheiro)
0882475-49.2020.8.23.0010	6022	Autor: ENILDO OLIVEIRA BATISTA SILVA E NASCIMENTO Réu: MULTIMARCAS CONSORCIO	27/01/2020	Procedimento Ordinarío (Rescisão do contrato e devolução do dinheiro)
0885959-46.2020.8.23.0010	11757	Autor: ANDRÉ BRUNO DA SILVA Réu: MULTIMARCAS CONSORCIO	31/02/2020	Procedimento Ordinarío (Defeito, nulidade ou anulação)
0886593-81.2020.8.23.0010	14025	Autor: MARCELO SERRA OLIVEIRA Réu: MULTIMARCAS CONSORCIO	28/02/2020	Procedimento Ordinarío (Rescisão do contrato e devolução do dinheiro)
0886624-50.2020.8.23.0010	22664	Pelo Autor: ENILDO OLIVEIRA DA ROCHA Pelo Passivo: MULTIMARCAS CONSORCIO	03/03/2020	Procedimento do Juizado Especial Civil (Rescisão do contrato e devolução do dinheiro)
0882920-88.2020.8.23.0010	23323	Pelo Autor: JOSÉ FERREIRA DE SOUZA Pelo Passivo: MULTIMARCAS CONSORCIO	08/09/2020	Procedimento do Juizado Especial Civil (Rescisão do contrato e devolução do dinheiro)





**MINISTÉRIO PÚBLICO  
 DO ESTADO DE RORAIMA**  
**PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DA CIDADANIA, DO CONSUMIDOR E DE EXECUÇÃO DE  
 PENAS E MEDIDAS ALTERNATIVAS À PENA PRIVATIVA DE LIBERDADE**

Nº do Processo	Sigla	Partes	Distribuição	Classificação Processual
082320-08.2020.8.23.0010	23323	Polo Ativo: JOSÉ FERRERA DE SOUZA Polo Passivo: MULTIMARCAS CONSORCIO	08/09/2020	Processamento do Juizado Especial Civil (Rescisão do contrato e devolução do dinheiro)
082558-47.2020.8.23.0010	12843	Autos: JOSEMAR GOMES KIBERDO Réu: HELLEDSON FRANCISCO DA SILVA FRANÇA MULTIMARCAS CONSORCIO	01/10/2020	Processamento Ordinário (Rescisão do contrato e devolução do dinheiro)
0827884-27.2020.8.23.0010	22512	Polo Ativo: EDICENILTON COSTA CADETE Polo Passivo: COSTA E RODRIGUES LTDA MULTIMARCAS CONSORCIO	28/10/2020	Processamento do Juizado Especial Civil (Indenização por Dano Material)
0802097-93.2021.8.23.0010	23799	Polo Ativo: FALCNER FERRERA RANTOJA Polo Passivo: MULTIMARCAS CONSORCIO	08/01/2021	Processamento do Juizado Especial Civil (Perdas e Danos)
0801008-98.2021.8.23.0010	23893	Polo Ativo: DORNEIDE DA SILVA FERREIRA Polo Passivo: MULTIMARCAS CONSORCIO	18/01/2021	Processamento do Juizado Especial Civil (Rescisão do contrato e devolução do dinheiro)
0802158-17.2021.8.23.0010	12990	Autos: RASIAS FREITAS DE OLIVEIRA Réu: COSTA E RODRIGUES LTDA MULTIMARCAS CONSORCIO	29/01/2021	Processamento Ordinário (Espécies de Contratos)
0802816-93.2021.8.23.0010	24509	Polo Ativo: JULIANA COSTA DA SILVA Polo Passivo: MULTIMARCAS CONSORCIO	08/02/2021	Processamento do Juizado Especial Civil (Rescisão / Resolução)
0802917-78.2021.8.23.0010	24058	Polo Ativo: CARLA MARSA FERNANDES Polo Passivo: MULTIMARCAS CONSORCIO	08/02/2021	Processamento do Juizado Especial Civil (Rescisão / Resolução)
0803018-29.2021.8.23.0010	13150	Autos: ELSANGELA LOPES DA SILVA Réu: COSTA E RODRIGUES LTDA MULTIMARCAS CONSORCIO	19/02/2021	Processamento Ordinário (Danos, nulidade ou anulação)

Projudi - Processo Eletrônico do Judiciário de Roraima

Busca Avançada por Processos

42 registros encontrados(s), exibindo de 21 até 42

Processo	Sigla	Partes	Distribuição	Classificação Processual
0803997-18.2021.8.23.0010	13483	Autos: FRANCISCA BEATRIZ DOS PRAZERES MESQUITA Réu: MULTIMARCAS CONSORCIO	17/02/2021	Processamento Ordinário (Danos, nulidade ou anulação)
0806528-29.2021.8.23.0010	13251	Autos: ANDRE DE MENEZES SOUSA Réu: MULTIMARCAS CONSORCIO	14/03/2021	Processamento Ordinário (Rescisão do contrato e devolução do dinheiro)
0807809-68.2021.8.23.0010	13286	Autos: JOSILENE BORGES DA FONSECA Réu: COSTA E RODRIGUES LTDA MULTIMARCAS CONSORCIO	26/03/2021	Processamento Ordinário (Rescisão do contrato e devolução do dinheiro)
0810423-08.2021.8.23.0010	24299	Polo Ativo: SORAIJA DE SOUZA ARÊS Polo Passivo: MULTIMARCAS CONSORCIO	28/04/2021	Processamento do Juizado Especial Civil (Rescisão do contrato e devolução do dinheiro)
0810792-02.2021.8.23.0010	12874	Autos: CEILO OIHAR DE OLIVEIRA LIMA Réu: COSTA E RODRIGUES LTDA MULTIMARCAS CONSORCIO	30/04/2021	Processamento Ordinário (Ata / Negócios Jurídicos)
0813734-07.2021.8.23.0010	24001	Polo Ativo: BENETA ANIVE LAURINDO Polo Passivo: MULTIMARCAS CONSORCIO	27/05/2021	Processamento do Juizado Especial Civil (Rescisão do contrato e devolução do dinheiro)
0816618-09.2021.8.23.0010	24588	Polo Ativo: JOSÉ RIBAMAR BATISTA RODRIGUES Polo Passivo: MULTIMARCAS CONSORCIO	23/06/2021	Processamento do Juizado Especial Civil (Rescisão do contrato e devolução do dinheiro)
0818261-17.2021.8.23.0010	13166	Autos: DORNEIDE DA SILVA FERREIRA Réu: MULTIMARCAS CONSORCIO	18/07/2021	Processamento Ordinário (Rescisão do contrato e devolução do dinheiro)
0821849-47.2021.8.23.0010	13243	Autos: CARLA MARSA FERNANDES Réu: MULTIMARCAS CONSORCIO	12/08/2021	Processamento Ordinário (Espécies de Contratos)
0822429-47.2021.8.23.0010	24626	Polo Ativo: ALDANE BARBOSA PEREIRA Polo Passivo: COSTA E RODRIGUES LTDA MULTIMARCAS CONSORCIO	14/08/2021	Processamento do Juizado Especial Civil (Rescisão do contrato e devolução do dinheiro)
0822843-48.2021.8.23.0010	13666	Autos: QUEILA MARSA DE SOUZA Réu: MULTIMARCAS CONSORCIO	18/08/2021	Processamento Ordinário (Rescisão)
0827215-37.2021.8.23.0010	25000	Polo Ativo: RODRIGO NASCIMENTO DE SOUZA Polo Passivo: MULTIMARCAS CONSORCIO	27/09/2021	Processamento do Juizado Especial Civil (Rescisão do contrato e devolução do dinheiro)

Busca Avançada por Processos

42 registros encontrados(s), exibindo de 41 até 42

Processo	Sigla	Partes	Distribuição	Classificação Processual
0809297-04.2022.8.23.0010	14380	Autos: RODRIGO NASCIMENTO DE SOUZA Réu: HELLEDSON FRANCISCO DA SILVA FRANÇA MULTIMARCAS CONSORCIO	28/03/2022	Processamento Ordinário (Indenização por Dano Moral)
0811027-32.2022.8.23.0010	14510	Autos: DANIELA JONES CIVIL DANIELA BERNES QUEIROZ Réu: MULTIMARCAS CONSORCIO	11/04/2022	Processamento Ordinário (Rescisão do contrato e devolução do dinheiro)

0827215-37.2021.8.23.0010	25000	Polo Ativo: RODRIGO NASCIMENTO DE SOUZA Polo Passivo: MULTIMARCAS CONSORCIO	27/09/2021	Processamento do Juizado Especial Civil (Rescisão do contrato e devolução do dinheiro)
0827587-83.2021.8.23.0010	25059	Polo Ativo: MARISA DA FÉ BATISTA DA SILVA Polo Passivo: MULTIMARCAS CONSORCIO	30/09/2021	Processamento do Juizado Especial Civil (Rescisão do contrato e devolução do dinheiro)
0828101-36.2021.8.23.0010	14236	Autos: BENETA ANIVE LAURINDO Réu: MULTIMARCAS CONSORCIO	06/10/2021	Processamento Ordinário (Rescisão)
0829371-30.2021.8.23.0010	25129	Polo Ativo: JIMMY COSTA DE OLIVEIRA Polo Passivo: MULTIMARCAS CONSORCIO	19/10/2021	Processamento do Juizado Especial Civil (Indenização por Dano Material)
0831092-82.2021.8.23.0010	25132	Polo Ativo: MARCELO JOSUELIANO DE OLIVEIRA NETO Polo Passivo: MULTIMARCAS CONSORCIO	05/11/2021	Processamento do Juizado Especial Civil (Rescisão do contrato e devolução do dinheiro)
0831124-87.2021.8.23.0010	25292	Polo Ativo: RICARDO DA SILVA LIMA Polo Passivo: MULTIMARCAS CONSORCIO	05/11/2021	Processamento do Juizado Especial Civil (Obrigação de Fazer / Não Fazer)
0835931-53.2021.8.23.0010	25389	Polo Ativo: GILLIARD MENEZES BARBOSA Polo Passivo: ELITE REPRESENTAÇÕES LTDA MULTIMARCAS CONSORCIO	09/12/2021	Processamento do Juizado Especial Civil (Rescisão do contrato e devolução do dinheiro)
0836335-05.2021.8.23.0010	14665	Autos: IVANILDO DA ROCHA ARAÚJO Réu: MULTIMARCAS CONSORCIO	15/12/2021	Processamento Ordinário (Obrigação de Fazer / Não Fazer)
0806991-44.2022.8.23.0010	25906	Polo Ativo: DANIELE LEITE SACRAMENTO Polo Passivo: MULTIMARCAS CONSORCIO	10/03/2022	Processamento do Juizado Especial Civil (Obrigação de Fazer / Não Fazer)





**MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DE RORAIMA**

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DA CIDADANIA, DO CONSUMIDOR E DE EXECUÇÃO DE PENAS E MEDIDAS ALTERNATIVAS À PENA PRIVATIVA DE LIBERDADE

Convém salientar que a conduta praticada contra os consumidores é similar à denunciada pelos Ministérios Públicos dos outros Estados citados no tópico anterior.

Além desses casos, pode-se mencionar vasto acervo de reclamações geradas nos Procons locais (Procon Roraima, Procon Boa Vista e Procon Assembleia), além de Boletins de Ocorrências registrados na Delegacia de Defesa do Consumidor. (Anexos 6, 7, 8 e 9)

#### **2.4. Das denúncias recebidas**

Diante de tais evidências, este órgão ministerial vem investigando, há mais de 02 anos, a atuação da **ré Multimarcas**, com o objetivo de apurar supostas práticas lesivas aos direitos dos consumidores.

Durante o procedimento desta Promotoria, observou-se a reiteração do mesmo *modus operandi*: os consumidores eram atraídos com anúncios de crédito para conquistar casa e carros próprios. Ao chegarem à representante de vendas, eram informados de que seria necessário dar um valor de entrada e que a própria empresa efetuará um lance inicial em alto valor o qual seria suficiente para que os consumidores recebessem o valor total no mesmo mês.

Portanto, os consumidores que acreditavam estar participando de um empréstimo, eram induzidos ao erro e só percebiam a fraude após dias da assinatura do contrato.





**MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DE RORAIMA**

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DA CIDADANIA, DO CONSUMIDOR E DE EXECUÇÃO DE PENAS E MEDIDAS ALTERNATIVAS À PENA PRIVATIVA DE LIBERDADE

Apesar de constar no contrato um aviso de não garantia de data certa para crédito, os consumidores afirmam que os vendedores eram extremamente convincentes ao sustentarem a certeza da contemplação<sup>1</sup>.

A garantia de contemplação em poucos dias ou no máximo três meses está presente em todas as denúncias recebidas, sendo inclusive o motivo pelo qual esses consumidores firmaram o contrato sem muito entender sobre as cláusulas. Ainda, muitos consumidores chamam atenção para um suposto lance que a própria representante de vendas realizaria em nome do consumidor a fim de que o crédito fosse liberado mais rápido, o que entretanto não ocorreu (Flavio Lopes Conceição – Anexo 10 (2), pág. 01); Marbella Isabel Vegas Martinez – Anexo 7 (2), pág. 69; Macilene Arlete Henrique Samuel – Anexo 7 (2), pág. 34; Valderlan Jesus Santos – Anexo 10 (2), pág. 10).

Outro ponto notório das denúncias é a orientação quanto à ligação de confirmação do contrato pela matriz da **ré Multimarcas**. Alguns consumidores afirmam terem sido instruídos a declarar que não lhe foram garantidas datas ou contemplação imediata, como exemplo há os relatos dos seguintes consumidores: José Ferreira de Souza (Anexo 10 (2), pág. 17), Edicinilton Costa Cadete (Anexo 10 (2), pág. 18), Emilly Oliveira da Rocha (Anexo 7(3), pág. 30).

1 A reclamante Leude Correa Palma, por exemplo, foi informada de que o referido aviso era apenas uma forma de certificar que não se tratava de lavagem de dinheiro e na prática o que valia era o dito entre as partes, não o escrito no contrato (Anexo 7(1), pág. 55). De maneira parecida, a Sr<sup>a</sup> Lécia Verônica dos Santos, ao questionar, foi informada apenas que era “de praxe” (Anexo 9 e 10(1), pág. 1).





**MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DE RORAIMA**

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DA CIDADANIA, DO CONSUMIDOR E DE EXECUÇÃO DE PENAS E MEDIDAS ALTERNATIVAS À PENA PRIVATIVA DE LIBERDADE

## 2.5. Do Termo de Ajustamento de Conduta

Após análise das reclamações recebidas e diante dos elementos probatórios até então produzidos, este *parquet* teve a iniciativa de firmar com a **ré Multimarcas** um Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) para que fossem cessadas, ao menos no Estado de Roraima, tais violações aos consumidores.

Para tanto, foi acordado que a demandada descredenciaria imediatamente a representante de vendas dos consórcios **Multimarcas** em Roraima, qual seja, “Costa e Rodrigues Ltda.”

Ademais, a empresa deveria informar à Promotoria do Consumidor as pessoas físicas e/ou jurídicas credenciadas para captação presencial de clientes (Anexo 12).

Entretanto, apesar do TAC, após reiteradas análises das provas juntadas às reclamações, **observou-se nos contratos entre a ré Multimarcas e vítimas a imposição de cláusula abusiva aos direitos dos consumidores** a qual passaremos a explicitar.

## 2.6. Da cláusula abusiva de venda casada

De forma a beneficiar apenas a Administradora, sem quaisquer esclarecimentos acerca das obrigações constantes no documento, a empresa insere na cláusula septuagésima oitava (cláusula nº 78) do contrato a autorização de incluir o consumidor em um contrato de seguro. Não bastasse isso, a cláusula determina que a seguradora será à escolha da própria **ré Multimarcas** com valor a ser cobrado junto às prestações mensais do consórcio.





**MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DE RORAIMA**

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DA CIDADANIA, DO CONSUMIDOR E DE EXECUÇÃO DE PENAS E MEDIDAS ALTERNATIVAS À PENA PRIVATIVA DE LIBERDADE

Ademais, o parágrafo único da supracitada cláusula menciona a conseqüente adesão às condições e limites de indenização de contrato com a empresa de seguros. Assim, **ao assinar o contrato com a ré Multimarcas, o consorciado firma também contrato com uma seguradora de preferência da demandada, sem possibilidade de escolha para o consumidor, e concorda com todas as cláusulas, condições e limites impostos no contrato da seguradora sem ao menos lê-las.**

Ocorre que tal prática configura “venda casada”, posto que **o contrato de seguro foi vendido junto ao produto**, conforme se lê:

**XXXIX \_ DO SEGURO DE VIDA E DE INVALIDEZ PERMANENTE POR ACIDENTE**

**Cláusula Septuagésima Oitava – O CONSORCIADO autoriza a ADMINISTRADORA a incluí-lo em uma Apólice Coletiva de Seguro de Vida e de Invalidez Permanente por Acidente, em Companhia Seguradora a ser contratada à escolha da ADMINISTRADORA, a custo de mercado, e a cobrar o prêmio do seguro juntamente com as prestações do consórcio, devendo a ADMINISTRADORA repassar os valores recebidos à Companhia Seguradora, nos termos e nas condições previstas na Apólice.**

**Parágrafo único – Com a inclusão do CONSORCIADO na Apólice de Seguro, conforme previsto no caput desta Cláusula, este adere às suas Cláusulas e Condições, como se nela tivesse apostado sua assinatura, inclusive no que diz respeito às condições de sua aceitação e limites de indenizações.**

Dessa forma, verifica-se que a **ré Multimarcas** impõe ao consumidor a contratação de seguro em seus termos para ingressar em grupo de consórcio e que o valor já está incluso nas parcelas a serem pagas.





**MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DE RORAIMA**

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DA CIDADANIA, DO CONSUMIDOR E DE EXECUÇÃO DE PENAS E MEDIDAS ALTERNATIVAS À PENA PRIVATIVA DE LIBERDADE

Destaque-se que o contrato é extenso, com 35 (trinta e cinco) folhas, mais de 80 (oitenta) cláusulas e inúmeros parágrafos escritos de maneira meândrica, o que dificulta ao consumidor tomar conhecimento de todas as informações a ele pertinentes, a menos que a Contratada as informe corretamente e com clareza, o que não ocorreu.

Logo, demonstra-se a lesividade e abusividade da conduta da ré **Multimarcas** ante uma vastidão de consumidores atingidos por sua prática ilícita de **venda casada de contratos de seguro.**

### 3. FUNDAMENTOS JURÍDICOS

#### 3.1. Competência

Sabe-se que a competência para as ações civis públicas possui característica territorial, de modo que o sistema legal vincula a competência do juízo ao local onde ocorreu o dano, com fundamento no art. 2º, *caput*, da Lei 7.347/85.

Essa opção legislativa leva em conta que o juiz do local do dano terá maior facilidade para colher as provas necessárias ao julgamento da causa.

Outrossim, dentro do microssistema processual de ações coletivas, deve-se, de igual modo, aplicar o artigo 93, inc. I, do CDC, cujo teor segue:

Artigo 93. Ressalvada a competência da Justiça Federal, é competente para a causa a justiça local: (...) I - no foro do lugar onde ocorreu ou deva ocorrer o dano, quando de âmbito local.





**MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DE RORAIMA**

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DA CIDADANIA, DO CONSUMIDOR E DE EXECUÇÃO DE PENAS E MEDIDAS ALTERNATIVAS À PENA PRIVATIVA DE LIBERDADE

No presente caso, trata-se de demanda sobre a necessidade de se promover a nulificação de cláusula em **contrato de participação em grupos de consórcio, bem como fixar-se indenização por dano moral coletivo por prática abusiva contra os consumidores locais.**

Deste modo, como se trata de relação consumerista em que **os consumidores prejudicados mantêm residência e firmaram o contrato em Boa Vista-RR**, atrai-se a competência de juízo cível local para conhecimento da pretensão.

### **3.2. Legitimidade do Ministério Público**

A legitimidade do Ministério Público para promover a defesa dos interesses da coletividade está prevista nos termos dos artigos 127 e 129, inciso III, da Constituição da República.

Por outro lado, de modo a dar concretude às normas constitucionais sobre a matéria, procurou a Lei nº 7.347/85 atribuir legitimidade ao Ministério Público para ajuizamento de Ação Civil Pública para o fim de resguardar ou restabelecer os prejuízos decorrentes da violação de interesses transindividuais nas seguintes categorias: a) direitos difusos, b) coletivos e c) individuais homogêneos, conforme prescrevem os artigos 1º, inciso II, 5º, inciso I, e 21.

Outrossim, é de se destacar que o atual Processo Civil brasileiro segue o novo panorama que vem se construindo nos países da *civil law* (Europa Continental e América Latina), no sentido da coletivização dos processos, de modo a conter a litigiosidade de massa.







**MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DE RORAIMA**

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DA CIDADANIA, DO CONSUMIDOR E DE EXECUÇÃO DE PENAS E MEDIDAS ALTERNATIVAS À PENA PRIVATIVA DE LIBERDADE

Por esta razão, a jurisprudência dos Tribunais Superiores têm priorizado os legitimados coletivos, dentre os quais se destaca o Ministério Público. Neste sentido, pode-se indicar o Tema Repetitivo (em Recurso Especial Repetitivo 1.110.549-RS) por meio do qual o Superior Tribunal de Justiça firmou a tese de que *“ajuizada a ação coletiva atinente a macrolide geradora de processos multitudinários, suspendem-se as ações individuais, no aguardo do julgamento da ação coletiva.”*

Conclui-se que a coletivização da demanda é um dos meios mais eficazes para o acesso à justiça, posto que, além de reduzir os custos, evita os problemas decorrentes de inúmeras causas semelhantes com decisões conflitantes.

Observe-se que, no presente caso, estamos diante da violação de **direitos individuais homogêneos** de inúmeros consumidores que aderiram ao produto financeira da **ré Multimarcas**.

Destacamos que, **inobstante façamos menção a uma parcela de reclamantes, estes apenas ilustram um quadro de mais de 1.000 consumidores<sup>2</sup>**, posto que os inúmeros contratantes ficaram sujeitos às cláusulas abusivas do contrato.

Assim sendo, ao deliberar sobre a legitimidade na defesa de direitos transindividuais, o Superior Tribunal de Justiça aprovou súmula cujo teor segue: **“O Ministério Público tem legitimidade** ativa para atuar na defesa de direitos difusos, coletivos e **individuais homogêneos dos consumidores,**

2 Planilha de adesões ao Consórcio Multimarcas em Roraima no período de 2016 a 2021 em anexo de nº 11. Dados obtidos através do Banco Central do Brasil no período do ano de 2019 a 2021 pelo link: <https://www.bcb.gov.br/estabilidade/financeira/consorciobd> no título “Dados por Unidade da Federação”.





**MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DE RORAIMA**

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DA CIDADANIA, DO CONSUMIDOR E DE EXECUÇÃO DE PENAS E MEDIDAS ALTERNATIVAS À PENA PRIVATIVA DE LIBERDADE

ainda que decorrentes da prestação de serviço público” (Súmula nº 601 do STJ).

Sob tais fundamentos, fica, pois, estabelecida a legitimidade do Ministério Público para a presente demanda.

### **3.3 Do direito violado – VENDA CASADA – CLÁUSULA ABUSIVA**

**Na sociedade contemporânea, o consumidor não é mais dotado de poder negocial. No mundo dos fatos, vigora uma grande verdade: quanto maior o fornecedor, mais vulnerável fica o consumidor.**

**Nesse ambiente desigual, o Código de Defesa do Consumidor tenta, a duras penas, ao menos abrandar a gritante assimetria existente entre os grandes grupos econômicos e o cidadão comum.**

Nesse sentido, o art. 39 do CDC tipifica em rol exemplificativo (*numerus apertus*), diversas práticas que configuram abuso de direito na relação consumerista.

Entre as práticas abusivas mencionadas está a chamada “venda casada” ou *tying arrangement*:

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: (Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994).

I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos.





**MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DE RORAIMA**

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DA CIDADANIA, DO CONSUMIDOR E DE EXECUÇÃO DE PENAS E MEDIDAS ALTERNATIVAS À PENA PRIVATIVA DE LIBERDADE

A venda casada, além de ferir a boa-fé objetiva dos contratos, é clara **violação do princípio da vulnerabilidade do consumidor**, resultando na redução das possibilidades de escolha por parte desse, fazendo com que aceite um produto não desejado para obter o pretendido, inexistindo alternativa econômica para o contratante.

Conforme jurisprudência pacificada do Superior Tribunal de Justiça, é **hipótese de *tying arrangement* a contratação compulsória de contrato de seguro, vinculado ao contrato de consórcio**, posto que, tratando-se de contratos totalmente independentes, não podem eles serem vinculados como se fossem um só e ainda associando-os a uma única prestação.

Independente de ser bom ou ruim para o consumidor ter o contrato de seguro, o instituto que impera, nesse caso, é a liberdade de contratação por parte do consumidor.

Acerca do tema, o STJ proferiu acórdão:

RECURSO ESPECIAL REPETITIVO. TEMA 972/STJ. DIREITO BANCÁRIO. DESPESA DE PRÉ-GRAVAME. VALIDADE NOS CONTRATOS CELEBRADOS ATÉ 25/02/2011. SEGURO DE PROTEÇÃO FINANCEIRA. VENDA CASADA. OCORRÊNCIA. RESTRIÇÃO À ESCOLHA DA SEGURADORA. ANALOGIA COM O ENTENDIMENTO DA SÚMULA 473/STJ. DESCARACTERIZAÇÃO DA MORA. NÃO OCORRÊNCIA. ENCARGOS ACESSÓRIOS. 1. DELIMITAÇÃO DA CONTROVÉRSIA: Contratos bancários celebrados a partir de 30/04/2008, com instituições financeiras ou equiparadas, seja diretamente, seja por intermédio de correspondente bancário, no âmbito das relações de consumo. 2. TESES FIXADAS PARA OS FINS DO ART. 1.040 DO CPC/2015: 2.1 - Abusividade da cláusula que prevê o ressarcimento pelo consumidor da despesa com o registro do pré-gravame, em contratos celebrados a partir de 25/02/2011, data de entrada em vigor da Res.-CMN





**MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DE RORAIMA**

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DA CIDADANIA, DO CONSUMIDOR E DE EXECUÇÃO DE PENAS E MEDIDAS ALTERNATIVAS À PENA PRIVATIVA DE LIBERDADE

3.954/2011, sendo válida a cláusula pactuada no período anterior a essa resolução, ressalvado o controle da onerosidade excessiva. 2.2 - **Nos contratos bancários em geral, o consumidor não pode ser compelido a contratar seguro com a instituição financeira ou com seguradora por ela indicada.** 2.3 - A abusividade de encargos acessórios do contrato não descaracteriza a mora. 3. CASO CONCRETO. 3.1. Aplicação da tese 2.1 para declarar válida a cláusula referente ao ressarcimento da despesa com o registro do pré-gravame, condenando-se, porém, a instituição financeira a restituir o indébito em virtude da ausência de comprovação da efetiva prestação do serviço. 3.2. Aplicação da tese 2.2 para declarar a ocorrência de venda casada no que tange ao seguro de proteção financeira. 3.3. Validade da cláusula de ressarcimento de despesa com registro do contrato, nos termos da tese firmada no julgamento do Tema 958/STJ, tendo havido comprovação da prestação do serviço. 3.4. Ausência de interesse recursal no que tange à despesa com serviços prestados por terceiro. 4. RECURSO ESPECIAL PARCIALMENTE CONHECIDO E, NESSA EXTENSÃO, PARCIALMENTE PROVIDO. (REsp 1639259/SP, Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 12/12/2018, DJe 17/12/2018)

Vejamos agora a cláusula imposta pela **ré Multimarcas** aos consumidores-vítimas:

**XXXIX \_ DO SEGURO DE VIDA E DE INVALIDEZ PERMANENTE POR ACIDENTE**

**Cláusula Septuagésima Oitava – O CONSORCIADO autoriza a ADMINISTRADORA a incluí-lo em uma Apólice Coletiva de Seguro de Vida e de Invalidez Permanente por Acidente, em Companhia Seguradora a ser contratada à escolha da ADMINISTRADORA, a custo de mercado, e a cobrar o prêmio do seguro juntamente com as prestações do consórcio, devendo a ADMINISTRADORA repassar os valores recebidos à Companhia Seguradora, nos termos e nas condições previstas na Apólice.**

**Parágrafo único – Com a inclusão do CONSORCIADO na Apólice de Seguro, conforme previsto no *caput* desta Cláusula, este adere às suas Cláusulas e Condições, como se nela tivesse apostado sua assinatura, inclusive no que diz respeito às condições de sua aceitação e limites de indenizações.**



**MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DE RORAIMA**

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DA CIDADANIA, DO CONSUMIDOR E DE EXECUÇÃO DE PENAS E MEDIDAS ALTERNATIVAS À PENA PRIVATIVA DE LIBERDADE

A dicção demonstra tratar-se de “venda casada” (*tying arrangement*), além de estarmos diante de cláusula puramente potestativa: além de obrigar a adesão ao seguro, a Companhia Seguradora será contratada “à escolha da ADMINISTRADORA” (leia-se, a ré Multimarcas) a “custo de mercado”. Não há, portanto, qualquer margem para o exercício do direito de escolha por parte do consumidor-vítima.

Cláusulas puramente potestativas são consideradas ilícitas até mesmo no direito civil comum (artigo 122, Código Civil). Com muito mais razão, devem sê-lo no direito do consumidor.

Quanto às cláusulas puramente potestativas, o Superior Tribunal de Justiça proferiu a seguinte orientação: **“O conteúdo puramente potestativo do contrato impôs a uma das partes condição, apenas e tão-somente, de mero espectador, em permanente expectativa, enquanto dava ao outro parceiro irrestritos poderes para decidir como bem lhe aprouvesse. Disposições como essa agredem o bom senso e, por isso, não encontram guarida em nosso direito positivo. Entre elas está a chamada cláusula potestativa. É estipulação sem valor, porque submete a realização do ato ao inteiro arbítrio de uma das partes.”** (STJ – 3ª Turma, REsp 291.631-SP, Rel. Min. Castro Filho, v.u. j. 4.10.2001, DJU 15.4.2002)

Incumbe salientar que todos os contratos apresentados a esta Promotoria de Justiça contêm a referida cláusula (vide anexos).

Ademais, as denúncias dos consumidores alertam para a falta de orientação clara e objetiva dos itens dispostos no documento. Dentre vários exemplos, a consumidora Regina Gonçalves (Anexo 8, pág. 1) apenas descobriu sobre as taxas retidas com o cancelamento no momento de sua solicitação.





**MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DE RORAIMA**

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DA CIDADANIA, DO CONSUMIDOR E DE EXECUÇÃO DE PENAS E MEDIDAS ALTERNATIVAS À PENA PRIVATIVA DE LIBERDADE

Fica evidenciada, portanto, a prática abusiva da “venda casada” (*tying arrangement*). Deste modo, faz-se mister que seja anulada a aludida cláusula e, por se tratar de abusividade a qual atingiu significativo número de consumidores, deve ser reconhecida a ocorrência do dano moral coletivo.

#### **4. DANO MORAL COLETIVO**

“a responsabilização por dano moral coletivo se verifica pelo simples fato da violação, isto é, *in re ipsa*” (Min. Nancy Andrighi, REsp 1.929.288-TO, DJe 24/02/2022)

A Constituição Federal de 1988 consagrou o direito à indenização por dano exclusivamente moral, figurando este como direito fundamental. Fez-se constar da Carta Magna que *são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente dessa violação.*

Seja por interpretação constitucional, seja infraconstitucional, os estudiosos do Direito puderam conceber conceitos do instituto jurídico dano “moral”; para deste extrair a consequência jurídica que lhe é inerente: a indenização.

Conforme ensina Sílvio de Salvo Venozza, “*dano moral é o prejuízo que afeta o ânimo psíquico, moral e intelectual da vítima.*” Coerentemente, adverte o autor que, “*nesse campo, o prejuízo transita pelo imponderável, daí porque aumentam as dificuldades de se estabelecer a justa recompensa do dano*” (VENOSA, Sílvio de Salvo. *Direito Civil: responsabilidade civil*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2004, v. 4, p.39).





**MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DE RORAIMA**

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DA CIDADANIA, DO CONSUMIDOR E DE EXECUÇÃO DE PENAS E MEDIDAS ALTERNATIVAS À PENA PRIVATIVA DE LIBERDADE

Rizzatto é mais profundo ao esclarecer que “*dano moral é aquele que afeta a paz interior de cada um. Atinge o sentimento da pessoa, o decoro, o ego, a honra, enfim, tudo aquilo que não tem valor econômico, mas que lhe causa dor e sofrimento. É, pois, a dor física e/ou psicológica sentida pelo indivíduo.*” (NUNES, Luis Antônio Rizzatto. *Curso de Direito do Consumidor*. 7. ed.rev. e atual. São Paulo: Saraiva, 2012, p. 374).

Trata-se, pois, de agressão a bens imateriais, normalmente vinculados aos direitos da personalidade (honra, dignidade, intimidade, imagem, nome etc). Justamente por isso é que se entende que a indenização por dano moral não tem um cunho ressarcitório (posto que atinge bens intangíveis), mas mais propriamente busca atingir duas finalidades: a *reparatória* e a *punitiva*.

Esclarece ainda o último autor que, tal como se dá na seara do dano moral individual, na hipótese de dano moral coletivo não se faz necessária a prova da culpa, haja vista que o dever de responsabilizar o agente decorre do simples fato da violação, o assim chamado *damnum in re ipsa*.

Evidenciada, pois, a venda casada no presente caso, surge *ipso facto* o dever de indenizar a coletividade pelo dano causado.

#### **4.1. Dano moral coletivo na “venda casada” – posição do STJ**

Sobre a prática de venda casada, o Superior Tribunal de Justiça firmou o entendimento de que daí decorre dano moral coletivo *in re ipsa*:







**MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DE RORAIMA**

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DA CIDADANIA, DO CONSUMIDOR E DE EXECUÇÃO DE PENAS E MEDIDAS ALTERNATIVAS À PENA PRIVATIVA DE LIBERDADE

**DIREITO DO CONSUMIDOR. VENDA CASADA E DANO MORAL COLETIVO IN RE IPSA.**

Configura dano moral coletivo in re ipsa a realização de venda casada por operadora de telefonia consistente na prática comercial de oferecer ao consumidor produto com significativa vantagem – linha telefônica com tarifas mais interessantes do que as outras ofertadas pelo mercado – e, em contrapartida, condicionar a aquisição do referido produto à compra de aparelho telefônico. Inicialmente, cumpre ressaltar que o direito metaindividual tutelado na espécie enquadra-se na categoria de direitos difusos, isto é, tem natureza indivisível e possui titulares indeterminados, que são ligados por circunstâncias de fato, o que permite asseverar ser esse extensível a toda a coletividade. A par disso, por afrontar o direito a livre escolha do consumidor, a prática de venda casada é condenada pelo CDC, que, em seu art. 39, I, prescreve ser “vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, entre outras práticas abusivas: I – condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos”, devendo o Estado engendrar todos os esforços no sentido de reprimi-la. Desse modo, a prática de venda casada por parte de operadora de telefonia é prática comercial apta a causar sensação de repulsa coletiva a ato intolerável, tanto intolerável que encontra proibição expressa em lei. **Nesse passo, o dano analisado decorre da própria circunstância do ato lesivo (dano moral in re ipsa), prescindindo de prova objetiva do prejuízo sofrido.** Portanto, afastar da espécie o dano moral coletivo é fazer tábula rasa da proibição elencada no art. 39, I, do CDC e, por via reflexa, legitimar práticas comerciais que afrontem os mais basilares direitos do consumidor. REsp 1.397.870-MG, Rel. Min. Mauro Campbell Marques, julgado em 2/12/2014, DJe 10/12/2014. (grifou-se).

Sobre a “venda casada”, o Ministro Mauro Campbell fez questão de enfatizar que **“afastar, da espécie, o dano moral difuso, é fazer tábula rasa da proibição elencada no art. 39, I, do CDC e, por via reflexa, legitimar práticas comerciais que afrontem os mais basilares direitos do consumidor”**.





**MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DE RORAIMA**

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DA CIDADANIA, DO CONSUMIDOR E DE EXECUÇÃO DE PENAS E MEDIDAS ALTERNATIVAS À PENA PRIVATIVA DE LIBERDADE

Ademais, conforme expôs a Ministra Nancy Andrighi, em decisão de 05/06/2018, o dano moral coletivo possui tríplice função **“a função de: a) proporcionar uma reparação indireta à lesão de um direito extrapatrimonial da coletividade; b) sancionar o ofensor; e c) inibir condutas ofensivas a esses direitos transindividuais”** (STJ, REsp 1.643.365/RS 1, Rel. Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, j. 5/6/2018, DJe 7/6/2018).

Vale ressaltar que a função pedagógica do dano moral vem sendo cada vez mais aplicada no ordenamento pátrio, o que justifica o teor do Enunciado 379 da IV Jornada de Direito Civil:

Enunciado 379 - Art. 944 - O art. 944, caput, do Código Civil não afasta a possibilidade de se reconhecer a função punitiva ou pedagógica da responsabilidade civil.

Por outro lado, para que haja efetiva função pedagógica, a eventual fixação de dano moral coletivo deve ser condizente com a dimensão patrimonial do demandado.

## **5. INDENIZAÇÃO – Teoria do Valor do Desestímulo – posição do STJ**

No presente caso, a demandada é pessoa jurídica com expressiva envergadura econômica.

Em mineração de dados feita em fontes abertas, este órgão ministerial constatou que, no ano de 2021, a receita da empresa





**MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DE RORAIMA**

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DA CIDADANIA, DO CONSUMIDOR E DE EXECUÇÃO DE PENAS E MEDIDAS ALTERNATIVAS À PENA PRIVATIVA DE LIBERDADE

meramente quanto à taxa de administração (um dos valores componentes das parcelas dos consumidores) foi de R\$189.304.000,00 (cento e oitenta e nove milhões, trezentos e quatro mil reais) conforme pode ser observado em documento disponibilizado pela Multimarcas<sup>3</sup> e pelo Banco Central do Brasil<sup>4</sup>:



**17 RECEITAS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

Compõem-se:

Descrição	31/12/2021	31/12/2020
Receitas de taxas de administração	189.304	185.321
<b>Total</b>	<b>189.304</b>	<b>185.321</b>

Legenda: Números em milhares de reais.

(Anexo 13, pág. 25)

Relembramos que, dadas as características dos direitos envolvidos nas relações de massa, a estrutura da Responsabilidade Civil encampa não apenas o eventual ressarcimento do prejudicado (principalmente pela dificuldade de individualizá-lo), mas também **a necessidade de se desestimular as más práticas dos fornecedores.**

A propósito, vejamos esclarecedor magistério do ministro Carlos Fernando no Recurso Especial 210.101/PR: (...) "*Ainda que não muito farta a doutrina pátria no particular, têm-se designado as "punitive damages" como a "teoria do valor do desestímulo" posto que, repita-se, com outras palavras, a informar a indenização, está a intenção punitiva ao causador do dano e de modo que ninguém queira se expor a receber idêntica sanção. (...) "O critério que vem*

3 <https://multimarcasconsorcios.com.br/demonstracoes-financeiras/>

4 <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/encontreinstituicao>





**MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DE RORAIMA**

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DA CIDADANIA, DO CONSUMIDOR E DE EXECUÇÃO DE PENAS E MEDIDAS ALTERNATIVAS À PENA PRIVATIVA DE LIBERDADE

*sendo utilizado por essa Corte Superior na fixação do valor da indenização por danos morais, considera as condições pessoais e econômicas das partes, devendo o arbitramento operar-se com moderação e razoabilidade, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso, de forma a não haver o enriquecimento indevido do ofendido, bem como que sirva para desestimular o ofensor a repetir o ato ilícito." (...)"*

Em situação idêntica à destes autos, o Procon de Minas Gerais já aplicou à **ré Multimarcas** multa no valor de R\$ 134.490,97 (cento e trinta e quatro mil, quatrocentos e noventa reais e noventa e sete centavos). Apesar de claramente reconhecida a cláusula abusiva desde 2019 (época da punição no estado mineiro), a **ré Multimarcas manteve a prática abusiva aqui também em Roraima**, demonstrando, portanto, que a punição não foi apta a corrigir sua conduta.

Consideradas tais premissas, o arbitramento de indenização a título de dano moral coletivo deve se mostrar condizente com a **envergadura econômica da parte demandada** e apto **prevenir outros desvios**.

Neste sentido, veja-se julgado do Tribunal de Justiça do Distrito Federal, na apelação cível nº **20130110762189**, em que a 5ª Turma Cível condenou a concessionária TIM a uma indenização de R\$ 50.000.000,00 (cinquenta milhões de reais):

**“EMENTA: AÇÃO CIVIL PÚBLICA. DIREITO DO CONSUMIDOR. TELEFONIA CELULAR. TIM. PLANO INFINITY. DERRUBADA DAS LIGAÇÕES. OCORRÊNCIA. AÇÃO CULPOSA E POSTERIORMENTE DOLOSA. DANO**





**MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DE RORAIMA**

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DA CIDADANIA, DO CONSUMIDOR E DE EXECUÇÃO DE PENAS E MEDIDAS ALTERNATIVAS À PENA PRIVATIVA DE LIBERDADE

**INDIVIDUAL. CONDENAÇÃO GENÉRICA. DANO MORAL COLETIVO. EXISTÊNCIA. CONDENAÇÃO. REDUÇÃO DO VALOR. HONORÁRIOS SUCUMBENCIAIS. IMPOSSIBILIDADE. RECURSO MINISTERIAL PROVIDO. RECURSO DA RÉ PARCIALMENTE PROVIDO.**

(...)

7. No caso dos autos, além da propaganda enganosa, houve ação culposa e dolosa da ré em interromper as ligações, ocasionando prejuízo aos usuários, por um lado, e lucro a ela, por outro, o que, inequivocamente, deve incrementar o valor do dano extrapatrimonial coletivo, em razão do agravamento da lesão à integridade moral da comunidade, cuja confiança em todas as prestações de serviço público restou severamente abalada. Diante disso, considerando a publicidade enganosa e a ação culposa e dolosa de interromper as ligações dos usuários do plano infinity, entendo razoável e cumpridor dos propósitos da reparação de danos extrapatrimoniais condenar a ré ao pagamento da quantia de R\$ 50.000.000,00 (cinquenta milhões de reais (...)) (TJDFT, 5ª Turma Cível, apelação nº **20130110762189**, relatora Desembargadora MARIA IVATÔNIA).

Assim sendo, considerando a envergadura econômica da **ré Multimarcas**, bem como sua conduta ter atingido número expressivo de consumidores, o Ministério Público requer a fixação de **dano moral coletivo no montante de R\$ 5.000.000,00 (cinco milhões de reais)**.

## **6. DOS PEDIDOS**

Requer o **MINISTÉRIO PÚBLICO**:





**MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DE RORAIMA**

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DA CIDADANIA, DO CONSUMIDOR E DE EXECUÇÃO DE PENAS E MEDIDAS ALTERNATIVAS À PENA PRIVATIVA DE LIBERDADE

a) a citação da demandada, na pessoa de seus representantes legais, para, no prazo de lei, querendo, oferecerem defesa à presente ação, sob pena de revelia;

b) a publicação de edital no órgão oficial, para tornar pública a proposição da presente ação bem como eventual sentença, atendendo-se a finalidade prevista no art. 94 do CDC (Lei n.º 8.078/90);

c) ao final a procedência do pedido constante nesta ação para anular a cláusula septuagésima oitava e condenar a **ré Multimarcas** a indenizar a coletividade em dano moral, pela “venda casada” de seguro, no valor mínimo de **R\$ 5.000.000,00 (cinco milhões de reais)**, cujo valor reverterá ao Fundo Estadual de Defesa do Consumidor;

d) a condenação da Requerida nas custas processuais e demais despesas do processo.

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

Nestes termos,

Pede deferimento.

Boa Vista-RR, data constante no sistema





**MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DE RORAIMA**

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DA CIDADANIA, DO CONSUMIDOR E DE EXECUÇÃO DE  
PENAS E MEDIDAS ALTERNATIVAS À PENA PRIVATIVA DE LIBERDADE

(assinatura eletrônica)

**ADRIANO ÁVILA**

Promotor de Justiça

**ÍNDICE**

1. OBJETO DA PRESENTE DEMANDA;
2. DOS FUNDAMENTOS FÁTICOS DO PEDIDO;
  - 2.1 MULTIMARCAS em âmbito nacional;
  - 2.2 Das denúncias captadas em sítios eletrônicos;
  - 2.3 MULTIMARCAS em Roraima;
  - 2.4 Das denúncias recebidas;
  - 2.5 Do Termo de Ajustamento de Conduta;
  - 2.6 Da cláusula abusiva de venda casada;
3. DOS FUNDAMENTOS JURÍDICOS;
  - 3.1 Competência;
  - 3.2 Legitimidade do Ministério Público;
  - 3.3 Do direito violado – VENDA CASADA – CLÁUSULA ABUSIVA;
4. DANO MORAL COLETIVO;
  - 4.1 Dano moral coletivo na “venda casada” - posição do STJ;
5. **INDENIZAÇÃO – Teoria do Valor do Desestímulo – posição do STJ;**
6. DOS PEDIDOS.

**ANEXOS:**







**MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DE RORAIMA**

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DA CIDADANIA, DO CONSUMIDOR E DE EXECUÇÃO DE PENAS E MEDIDAS ALTERNATIVAS À PENA PRIVATIVA DE LIBERDADE

- Anexo 1 – Ação Civil Pública do Ministério Público da Bahia;
- Anexo 2 – Ação Civil Pública do Ministério Público do Ceará; Decisão e Recurso;
- Anexo 3 – Ação Civil Pública do Ministério Público de Minas Gerais;
- Anexo 4 – Ação Civil Pública do Ministério Público de Rondônia;
- Anexo 5 – Ação Civil Pública do Ministério Público do Piauí;
- Anexo 6 – Boletins de Ocorrência da Delegacia do Consumidor;
  - 6.1 – Boletim de Ocorrência – Aurilene Gonçalves;
  - 6.2 – Boletim de Ocorrência – Aurilene Rosa dos Santos;
  - 6.3 – Boletim de Ocorrência – Edinilza Peixoto;
  - 6.4 – Boletim de Ocorrência – Geiciara;
  - 6.5 – Boletim de Ocorrência – Lenilza Peixoto;
- Anexo 7 – Reclamações enviadas pelo Procon Boa Vista;
  - 7.1 – Reclamação – Procon Boa Vista – Cleo Amorim;
  - 7.2 – Reclamação – Procon Boa Vista – Leude;
  - 7.3 – Reclamação – Procon Boa Vista – Macilene Arlete;
  - 7.4 – Reclamação – Procon Boa Vista – Marbella;
  - 7.5 – Reclamação – Procon Boa Vista – Emily;
  - 7.6 – Reclamação – Procon Boa Vista – Willian Wilson;
  - 7.7 – Reclamação – Procon Boa Vista – Marbella (Atendimento);
  - 7.8 – Reclamação – Procon Boa Vista – José Palacio (Atendimento);
  - 7.9 – Reclamação – Procon Boa Vista – Macilene Arlete (Atendimento);
  - 7.10 – Reclamação – Procon Boa Vista – Thais Caroline (Atendimento);
- Anexo 8 – Reclamações enviadas pelo Procon Roraima;
  - 8.1 – Reclamação – Procon Roraima – Regina Gonçalves;
  - 8.2 – Reclamação – Procon Roraima – Divina Karolainy;
  - 8.3 – Reclamação – Procon Roraima – Edelma Rodrigues (Atendimento);





**MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DE RORAIMA**

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DA CIDADANIA, DO CONSUMIDOR E DE EXECUÇÃO DE PENAS E MEDIDAS ALTERNATIVAS À PENA PRIVATIVA DE LIBERDADE

- 8.4 – Reclamação – Procon Roraima – Sandra Regina (Atendimento);
- 8.5 – Reclamação – Procon Roraima – Messias Elias (Atendimento);
- 8.6 – Reclamação – Procon Roraima – Erica Jacinto (Atendimento);
- 8.7 – Reclamação – Procon Roraima – Dioneide da Silva (Atendimento);
- Anexo 9 – Reclamação enviada pelo Procon Assembleia – Lécia Verônica;
- Anexo 10 – Reclamações para a Promotoria do Consumidor – MP/RR – Termos Virtuais de Informação;
  - 10.1 – TVI – Lécia Verônica;
  - 10.2 – TVI – Edelma Figueiredo;
  - 10.3 – TVI – Anderson Lima;
  - 10.4 – TVI – Jonathan Herinque;
  - 10.5 – TVI e Contrato – Josimar Gomes;
  - 10.6 – TVI e Contrato – Flávio Lopes;
  - 10.7 – TVI e Contrato – Vanderlan Jesus Santos;
  - 10.8 – TVI e Contrato – José Ferreira;
  - 10.9 – TVI e Contrato – Edicinilton Costa;
  - 10.10 – TVI e Contrato – Maria Iveth;
- Anexo 11 – Planilha de Adesões ao Consórcio Multimarcas em Roraima no período de 2016 a 2021.
- Anexo 12 – Termo de Ajustamento de Conduta com a Multimarcas;
- Anexo 13 – Demonstrações Financeiras da Multimarcas em 2021;

