



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

AO JUÍZO DE DIREITO DA ____ VARA CÍVEL DO FORO CENTRAL DA COMARCA
DA REGIÃO METROPOLITANA DE CURITIBA - PARANÁ

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PARANÁ, por intermédio do Promotor de Justiça adiante assinado, no exercício de suas atribuições perante a 1ª e 2ª Promotorias de Defesa do Consumidor de Curitiba, situadas na Av. Marechal Floriano Peixoto, 1.251, Rebouças, Curitiba/PR, CEP 80230-020, fone (41) 3250-4912, endereço eletrônico <curitiba.consumidor@mppr.mp.br>, com base nos artigos 127, *caput* e 129, incisos II e III, da Constituição Federal; artigo 25, inciso IV, alínea "a)", da Lei Orgânica Nacional do Ministério Público; nos artigos 2º, inciso IV, alínea "a)", 57, inciso IV, alínea "b)" e 68, inciso V, "1.", todos da Lei Orgânica Estadual do Ministério Público; e nas investigações feitas no Inquérito Civil n.º MPPR-0046.13.00699-3 e no Inquérito Civil n.º MPPR-0046.16.000014-0 vem, perante Vossa Excelência, propor a presente **AÇÃO COLETIVA DE CONSUMO (COM PEDIDO DE TUTELA DE URGÊNCIA DE NATUREZA ANTECIPADA)** em face de:

MARISA LOJAS S.A., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n.º [REDAZIDO], com sede na [REDAZIDO] endereço eletrônico [REDAZIDO] fone [REDAZIDO]

CLUB ADMINISTRADORA DE CARTÕES DE CRÉDITO S.A., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n.º [REDAZIDO] com sede na [REDAZIDO] endereço eletrônico [REDAZIDO] fones [REDAZIDO] pelas razões de fato e de direito a seguir expostas:



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

1. Dos Fatos

Chegou ao conhecimento do Ministério Público do Paraná, por meio da reclamação feita pela consumidora Débora Tjemi Scottini¹, que a MARISA LOJAS S.A. condiciona a obtenção do cartão da loja à aquisição do seguro de perda, roubo e acidentes pessoais, denominado “Bolsa Protegida”, no valor de R\$ 3,99². Ainda, que a fornecedora informa aos consumidores que o cartão não possui nenhum custo, contudo, após a assinatura da “Proposta de Adesão – Cartão Marisa”³, é cobrado o valor de R\$ 2,90 relativo à “Anuidade Diferenciada”.

Em manifestação⁴ a fornecedora alegou, inicialmente, que é parte ilegítima no Inquérito Civil n.º MPPR-0046.13.00699-3 instaurado, pois o cartão de crédito é administrado exclusivamente pela empresa CLUB ADMINISTRADORA DE CARTÕES DE CRÉDITO S.A., “única responsável pela operação nacional do cartão”, conforme “Contrato de Administração do Cartão Marisa”⁵.

Fornecedora e administradora do cartão de crédito argumentaram⁶, em resumo, ser legal a cobrança da “Anuidade Diferenciada” e do seguro “Bolsa Protegida”, nos termos da “Proposta de Adesão – Cartão Marisa” firmada pelos consumidores e do “Contrato do Cartão de Crédito Marisa” ao qual anuem.

Elucidaram que firmaram com o Ministério Público do Estado de São Paulo um Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta⁷ (TAC) e alegaram que, por isso, a cláusula relativa à “Anuidade Diferenciada” constante da “Proposta de Adesão – Cartão Marisa” está adequada ao que foi acordado no TAC.

¹ Fls. 05/07 do Inquérito Civil n.º MPPR-0046.13.00699-3.

² Fls. 08/09 do Inquérito Civil n.º MPPR-0046.13.00699-3.

³ Fl. 22 do Inquérito Civil n.º MPPR-0046.13.00699-3.

⁴ Fls. 15/23 do Inquérito Civil n.º MPPR-0046.13.00699-3.

⁵ Fls. 24/28 do Inquérito Civil n.º MPPR-0046.13.00699-3.

⁶ Fls. 46/55 do Inquérito Civil n.º MPPR-0046.13.00699-3.

⁷ Fls. 85/90 do Inquérito Civil n.º MPPR-0046.13.00699-3.



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

Em razão do TAC firmado pela fornecedora e administradora do cartão de crédito com o Ministério Público do Estado de São Paulo abranger a "Anuidade Diferenciada", foram os autos do Inquérito Civil n.º MPPR-0046.13.00699-3 remetidos para a Promotoria de Justiça do Consumidor da Comarca de Suzano, São Paulo⁸, objetivando também a inserção do seguro denominado "Bolsa Protegida", mediante aditamento ao TAC.

Por já ter sido arquivado o Inquérito Civil que originou o TAC firmado pela fornecedora e administradora do cartão de crédito, a Promotoria de Justiça do Consumidor de Suzano, São Paulo, determinou a devolução dos autos à 1ª Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor de Curitiba, Paraná⁹.

Em consequência do Inquérito Civil n.º MPPR-0046.13.00699-3 ter sido arquivado em decorrência da sua remessa à Promotoria de Justiça do Consumidor da Comarca de Suzano, São Paulo, foi instaurado **novo Inquérito Civil** sob o n.º MPPR-0046.16.000014-0, determinando a manifestação da fornecedora sobre seu interesse em firmar Termo de Ajustamento de Conduta¹⁰.

A fornecedora e a administradora do cartão de crédito apresentaram manifestação¹¹ nos mesmos termos das manifestações apresentadas no Inquérito Civil n.º MPPR-0046.13.00699-3¹², frisando que não realizam cobrança indevida de serviços, não sendo o caso de devolução em dobro (artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor), manifestando desinteresse em firmarem o TAC. Juntaram documentos¹³.

Com base nas manifestações apresentadas pela fornecedora e pela administradora do cartão de crédito, concluiu-se que quanto ao seguro denominado

⁸ Fls. 104/110 do Inquérito Civil n.º MPPR-0046.13.00699-3.

⁹ Fl. 122 do Inquérito Civil n.º MPPR-0046.13.00699-3.

¹⁰ Fl. 05 do Inquérito Civil n.º MPPR-0046.16.000014-0.

¹¹ Fls. 39/54 do Inquérito Civil n.º MPPR-0046.16.000014-0.

¹² Fls. 15/23 e fls. 46/55 do Inquérito Civil n.º MPPR-0046.13.00699-3.

¹³ Dentre eles destacam-se: fls. 74/84; fl. 86; fl. 96; fls. 145/157 e fls. 160/161 do Inquérito Civil n.º MPPR-0046.16.000014-0.

[Assinatura manuscrita]
3



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

“Bolsa Protegida”, houve sua contratação sem o consentimento da consumidora, sendo que, somente depois de questionada, a fornecedora realizou o cancelamento da sua cobrança. Daí porque a fornecedora foi questionada em mais duas ocasiões^{14 15} sobre o interesse em firmar Termo de Ajustamento de Conduta especificamente em relação ao seguro denominado “Bolsa Protegida”. A fornecedora e a administradora do cartão de crédito informaram desinteresse em relação ao TAC^{16 17}.

Portanto, em razão da posição assumida pela fornecedora e pela administradora do cartão de crédito, não resta outra solução que não a propositura da presente Ação Coletiva de Consumo, objetivando a imediata cessação das atividades lesivas, a condenação genérica à restituição, em dobro, dos valores indevidamente cobrados dos consumidores, bem como ao pagamento do dano moral causado à coletividade.

2. Dos Fundamentos Jurídicos

2.1. Da Legitimidade Ativa do Ministério Público

A Constituição Federal de 1988 atribuiu de forma expressa ao Ministério Público a competência para a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis (artigo 127).

Ainda é função institucional do Ministério Público, dentre outras, o ajuizamento da ação civil pública para a proteção do patrimônio público e social, do meio ambiente e de outros direitos difusos e coletivos, ou seja, dos direitos dos consumidores.

Para além da Constituição Federal, a legitimidade do Ministério Público para ajuizar esta Ação Civil Pública também encontra fundamento na Lei Orgânica

¹⁴ Fl. 172 do Inquérito Civil n.º MPPR-0046.16.000014-0.

¹⁵ Fls. 181/184 do Inquérito Civil n.º MPPR-0046.16.000014-0.

¹⁶ Fls. 177/178 do Inquérito Civil n.º MPPR-0046.16.000014-0.

¹⁷ Fls. 186/199 do Inquérito Civil n.º MPPR-0046.16.000014-0.



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

Nacional do Ministério Público, em seu artigo 25, inciso IV, alínea "a)", assim como no artigo 2º, inciso IV, alínea "a)" e no artigo 57, inciso IV, alínea "b)" da Lei Orgânica e Estatuto do Ministério Público do Estado do Paraná.

Já o Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 81, parágrafo único, inciso III, prevê que a **defesa coletiva** será exercida quando houver "**interesses ou direitos individuais homogêneos, assim entendidos os decorrentes de origem comum**" (grifado). E um dos legitimados para a defesa coletiva, segundo o artigo 82, inciso I do Código de Defesa do Consumidor, é o Ministério Público.

Portanto, os interesses individuais homogêneos tutelados nesta ação possuem uma **origem comum**, objetivando garantir aos consumidores o direito à informação correta, clara, precisa e ostensiva quanto aos custos do cartão de crédito, bem como o direito à restituição dos valores pagos pelo serviços cobrados sem prévia autorização em decorrência da adesão à "Proposta de Adesão – Cartão Marisa"¹⁸ e do "Contrato do Cartão de Crédito Marisa"¹⁹.

A Lei da Ação Civil Pública possibilita que seja proposta pelo Ministério Público ação de responsabilidade por danos causados ao consumidor, objetivando a condenação em dinheiro e/ou o cumprimento de obrigação de fazer ou não fazer²⁰.

Diante do exposto, resta clara a legitimidade do Ministério Público para propor a presente ação civil pública para a defesa coletiva dos consumidores.

2.2. Da Cobrança Indevida de Serviços Não Contratados

O artigo 39, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor considera **prática abusiva** o fornecimento de serviço ou produto ao consumidor **sem sua prévia solicitação ou autorização**.

¹⁸ Fl. 86 do Inquérito Civil n.º MPPR-0046.16.000014-0.

¹⁹ Fls. 74/84 do Inquérito Civil n.º MPPR-0046.16.000014-0.

²⁰ Artigo 1º, incisos II e IV, artigo 3º e artigo 5º, inciso I.

Paraná, 07 de maio de 2014.



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

No caso dos autos, é evidente a prática abusiva realizada pela fornecedora e pela administradora do cartão de crédito que, sem qualquer solicitação dos consumidores, efetuam a cobrança de valores relativos ao seguro denominado "Bolsa Protegida" e outros tipos de serviços, conforme "Tabela de Tarifas"²¹: "Seguro Compra Tranquila", "Assistência Compra Certa Marisa", "Microseguro de vida Marisa Mulher", "Microseguro Perda de Renda", "Seguro Super Bolsa Protegida", "Seguro de diária de internação hospitalar AutoProteção", "Microseguro Casa Protegida", "Plano Odontológico", "Marisa Odonto" e "Seguro Proteção Celular Marisa".

O Código de Defesa do Consumidor, ao tratar das práticas abusivas, é meramente exemplificativo. Portanto, deve ser levado em conta que a prática abusiva da fornecedora e da administradora do cartão de crédito extrapola o conteúdo do artigo 39, inciso III, incidindo também em violação aos incisos IV e VI do referido artigo: "IV - **prevaler-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços**" e "VI - **executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes**". (grifado)

Ainda, há pela fornecedora e pela administradora do cartão de crédito um aproveitamento da hipossuficiência e da vulnerabilidade de inúmeros consumidores, podendo ser citadas algumas das várias reclamações feitas pelos consumidores no site ReclameAQUI²²:

"Cobrança indevida

Recife - PE

No mês passado aderir ao cartão Marisa devido a diversas abordagens dos promotores de cartão, é até para ajudar o mesmo aderir. Na ocasião o mesmo me garantiu que o cartão não tinha anuidade, no entanto para minha surpresa quando chegou a fatura veio a cobrança do respectivo valor de 15\$ que é a 1/ de 4 parcelas + **\$4.99 de uma bolsa proteção + \$14.90 de auto proteção!** No entanto fiz uma

²¹ Fls. 214/216 do Inquérito Civil n.º MPPR-0046.16.000014-0.

²² Disponível em: <<https://www.reclameaqui.com.br/>>.

Printed on recycled paper with soy ink.



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

compra no valor de 120\$ é como seria a primeira compra me informaram que eu teria 10% de desconto no qual o mesmo não foi oferecido, parcelei essa compra em 5x sem juros! E ao fazer a somatória das parcelas totalizam \$131,6, além do que eu comprei e sem o respectivo 10% de desconto, obrigada lojas Marisa **se o intuito era de lesar o consumidor, foi feito com êxito, quero pagar apenas o que eu comprei** é espero resolver por aqui para não ter que acionar o PROCON Recife, referente a isto. No aguardo do retorno de vocês"²³ (grifado)

"Cobrança Abusiva

Rio de Janeiro - RJ

Fiz o cartão Marisa no mês de Agosto de 2016, já tive problemas desde então pois, **me deram um contrato com seguros que eu não havia autorizado**, como vi a tempo, pedi para que fosse feito outro contrato. Logo após, no mesmo dia, realizei uma compra no valor total de 109,00. No ato do pagamento com o cartão Marisa a caixa me ofereceu a possibilidade do pagamento para até 100 dias, porém não fui informada que sob essas condições a compra deveria ser parcelada em no mínimo 7x. Em dezembro fui fazer o pagamento total dos 109,00 reais e a caixa me cobrou somente 33,00. Pedi pra que ela verificasse se havia parcelamento pois eu sabia que não era o valor a vista, ela me respondeu que não, que aquele era o valor total da minha compra. Um mês depois comecei a receber ligações da loja me cobrando a fatura em atraso, fatura essa que nunca recebi. Eles enviaram a fatura de Janeiro pro meu antigo local de trabalho onde foi aberta lá por um desconhecido e logo após enviada a mim pelo mesmo. Já troquei o endereço na loja e continuo não recebendo as faturas. Recebo ligações de cobrança em todos os horários e dias da semana constantemente, meu nome ja foi pro Serasa e não acho justo eu pagar o valor dobrado de um parcelamento que não foi autorizado por mim e com juros altíssimos. Já fui na loja tentar resolver eles dizem que no máximo podem adiantar as parcelas e pelo sac dizem que não podem fazer nada."²⁴ (grifado)

"Cartão Marisa. Cobrança indevida

São Paulo – SP

No início do mês fui até uma loja Marisa e pedi para verificar referente a um cartão que tinha ha anos, mas não sei qual fim deu, na ocasião havia quitado uma pendência com a loja, a atendente informou que devido o acordo o cartão deveria ser refeito assim como a primeira vez coletando todos os dados, fiz procedimento para

²³ <https://www.reclameaqui.com.br/25744110/lojas-marisa-loja-fisica/cobranca-indevida/>

²⁴ <https://www.reclameaqui.com.br/eIC7DWEpay9xfioY/lojas-marisa-loja-fisica/cobranca-abusiva/>



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

aquisição de um novo cartão, ela me informou que seria apenas o cartão da loja e não bandeirado, no final do atendimento informou que só poderia levar o cartão se realizasse uma compra naquele dia e inclusive receberia um desconto de 10%. Ok, assim feito, no momento de retirar o cartão juntamente vieram mais 2 que foram os contatos que me solicitaram no ato do pedido (até então pensava que os contatos seria consultar a minha referencia). Nesta semana chegou minha fatura com as compras que fiz e **juntamente 2 cobranças relativo a anuidade bonificada e bolsa protegida, só que na ocasião a pessoa não me informou destes serviços**, quando tinha meu cartão vinha um valor que se não me engano é R\$ 4,95 **no contrato não ha informação de anuidade até porque meu cartão não é de crédito**. Liguei na central e fui maltratada, pois queria me empurrar de qualquer forma os serviços me explicando as vantagens (apenas acho que o atendente da loja deve apresentar o serviço para o cliente antes de colocar por vontade própria para favorecer a loja ou sua própria comissão) falei que não tinha interesse, me explicou que poderia solicitar a outra forma de anuidade que é o valor mencionado acima apenas quando houver faturas, mas **deveria retirar outro cartão na loja uma segunda via e cancelar o serviço bolsa protegida, mas seria para o mês seguinte, e que eu deveria pagar a fatura deste mês com os devidos valores e não haveria estorno**, me recusei a pagar por um serviço que não solicitei e pedi o cancelamento do meu cartão. **Paguei sim a fatura, mas exijo resposta da empresa referente aos meus estornos**, me senti [editado pelo Reclame Aqui] em relação a loja, pois os funcionários são treinados de maneira incorreta em relação ao cliente, outro detalhe uma amiga me alertou que **na loja Marisa Shop Sp Market/SP, estava colocando seguro protegido na compra, e assim que ela percebeu voltou para cancelar, pois a caixa colocou sem a autorização, pois no dia da minha compra o mesmo ocorreu fiquei bem de olho e ao final da nota, a compra protegida e sem me questionar se tinha interesse ou conhecimento, no mesmo momento solicitei cancelamento**, essa amiga voltou no sábado desta semana e com outra caixa novamente fizeram solicitação sem questioná-la, Loja está agindo de [editado pelo Reclame Aqui] pois tem muitos idosos, pessoas ignorantes e analfabetas que nunca tomaram nota destes erros: **Pede cartão adicional sem a pessoa ter interesse, joga compra segura na nota do cliente sem questioná-lo, e inserem valores desconhecidos na fatura**, teoricamente impossibilita o cliente de sair da loja sem fazer a primeira compra, alegando que não há como levar e ativar o cartão sem realizar compra naquele momento.

A loja já teve minha credibilidade hoje não mais.²⁵ (grifado)

²⁵ <https://www.reclameaqui.com.br/BJ3U1rxsV-DJVYe/lojas-marisa-loja-fisica/cartao-marisa-cobranca-indevida/>

[Assinatura manuscrita]
8



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

Em que pese a fornecedora e administradora do cartão de crédito terem alegado que é garantida ao consumidor a ciência inequívoca dos termos e condições dos serviços oferecidos, permitindo a contratação consciente deles, na prática não é o que realmente acontece. A fornecedora e a administradora do cartão de crédito não comprovaram a contratação do seguro “Bolsa Protegida” pela consumidora Débora Tiemi Scottini, pois os Bilhetes de Seguro de Perda e Roubo do Cartão juntados foram firmados por outras pessoas: Maria da Luz Silva²⁶, Josiane dos Santos Dias Florencio²⁷ e Alessandra Sousa Ferreira de Freitas²⁸.

E a fornecedora e a administradora do cartão de crédito não têm conseguido comprovar a anuência dos consumidores pois, de acordo com recentes reclamações feitas no site ReclameAQUI, há a cobrança do seguro “Bolsa Protegida” sem a concordância deles quando assinam a “Proposta de Adesão – Cartão Marisa”.

Portanto, informação a respeito do seguro não chega ao consumidor de maneira adequada, clara, precisa e ostensiva e, o que é pior, em determinadas situações a cobrança ocorre sem que efetivamente tenha ocorrido a contratação.

O *caput* e o inciso III do artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor apontam que deve haver a **proteção dos interesses econômicos do consumidor**, bem como **transparência e boa-fé** nas relações de consumo.

Por isso, a prestação e cobrança de serviços não solicitados pelos consumidores constituem uma afronta direta ao **princípio da boa-fé objetiva**, não cumprindo a fornecedora e a administradora do cartão de crédito os deveres de lealdade, honestidade, ética, transparência e confiança que devem imperar nas relações de consumo.

De acordo com a reclamação constante do Inquérito Civil n.º MPPR-0046.13.00699-3, do Inquérito Civil n.º MPPR-0046.16.000014-0 e daquelas feitas no

²⁶ Fls. 129/133 do Inquérito Civil n.º MPPR-0046.16.000014-0.

²⁷ Fls. 134/138 do Inquérito Civil n.º MPPR-0046.16.000014-0.

²⁸ Fls. 139/143 do Inquérito Civil n.º MPPR-0046.16.000014-0.